

”KATSOTAAN ETTÄ IHMINEN PÄÄSEE ELÄMISEN ALKUUN”

Asunnottomien palvelujen asiakastyytyväisyyskysely

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Opinnäytetyö
Syksy 2009
Hanna Lange
Elina Nuutinen
Tiia Ventovuori

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

LANGE, HANNA, NUUTINEN, ELINA & VENTOVUORI, TIIA:

”Katsotaan että ihminen pääsee elämisen alkuun”

Asunnottomien palvelujen asiakastyytyväisyyskysely

Sosiaalipedagogisen aikuistyön opinnäytetyö, 76 sivua, 5 liitesivua

Syksy 2009

TIIVISTELMÄ

Tässä tutkimuksessa kartoitetaan Lahden kaupungin sosiaalitoimen erityispalvelujen asunnottomien palvelujen asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palvelua kohtaan. Tutkimuksen tarkoituksena on myös tuoda esiin asunnottomien palvelujen asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia asunnottomuudesta ja asunnottomien palveluista. Teoriaosio määrittelee tutkimukselle keskeisiä käsitteitä, joita ovat asunnottomuus, syrjäytyminen ja sosiaalityö. Oman lukunsa teoriaosiossa muodostavat asunnottomien palvelut ja yksikön toiminnan tarkoitus.

Tutkimus toteutettiin käyttäen sekä määrällistä, että laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella keväällä 2009 sekä neljällä teemahaastattelulla kesällä 2009. Kyselylomake rakentui strukturoiduista väittämistä sekä avoimista kysymyksistä liittyen kolmeen pääosiin, joita olivat palvelujen toimivuus, saatavuus ja laatu. Kyselylomakkeeseen vastasi 117 asiakasta.

Tutkimustulokset osoittavat asunnottomien palvelujen asiakkaiden olevan tyytyväisiä palvelujen toimivuuteen, saatavuuteen ja laatuun. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksien perusteella erityisesti palvelujen laatu miellytti asiakkaita. Tutkimustulosten pohjalta voidaan tehdä johtopäätös, että asunnottomille suunnattu erillinen toimipiste on tarpeellinen ja asunnottomien palveluissa työskentelevä tiivis työyhteisö on toimiva ja asiantunteva. Haastattelujen kautta tutkimus tuo esille inhimillisen näkökulman asunnottomuudesta ja sen taustoista.

Avainsanat: asunnottomuus, syrjäytyminen, sosiaalityö, asiakastyytyväisyyskysely

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in social work

LANGE, HANNA, NUUTINEN, ELINA & VENTOVUORI, TIIA:

”Katsotaan että ihminen pääsee elämisen alkuun”

A questionnaire for the customers of social services for
the homeless people

Bachelor’s Thesis in social pedagogy for work with adults, 76 pages, 5 appendices

Autumn 2009

ABSTRACT

This research surveys the city of Lahti homeless customers’ satisfaction with the social services they receive. The purpose of this research is also to bring the thoughts and experiences of the homeless-service customers’ about being homeless and of the services for the homeless. The theory part defines concepts which are the key points of this research. Those concepts are homelessness, alienation and social work. The services for the homeless people and the purpose of their unit have their part in the theory section too.

The research was accomplished using both the quantitative and the qualitative research methods. The material of the research was collected with a questionnaire in the spring of 2009 and with four theme interviews in the summer of 2009. The questionnaire was made up of structured claims and open questions relating to the three main parts, which are the functionality, the availability and the quality of the services. 117 customers answered the questionnaire.

The results of the research show that the customers of the homeless services are satisfied with the functionality, the availability and the quality of the services. The customers’ satisfaction questionnaire points out that especially the quality of services gratified the customers. On the grounds of this research, a conclusion can be made that a separate unit for homeless people is required and the staff working in the services for homeless is a tight work community which is functional and knowledgeable. Via the interviews the research presents a human perspective of homelessness and its backgrounds.

Key words: homelessness, alienation, social work, customer satisfaction questionnaire

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET	3
2.1	ASUNNOTTOMUUS	3
2.1.1	Asunnottomuuden jaottelua	5
2.1.2	Asunnottomien määrä	7
2.1.3	Asuntopolitiikan vaikutuksia asunnottomuuteen.....	8
2.2	SYRJÄYTYMINEN	9
2.3	SOSIAALITYÖ	12
3	LAHDEN KAUPUNGIN SOSIAALITOIMEN ERITYISPALVELUJEN ASUNNOTTOMIEN PALVELUT	15
3.1	ASUNNOTTOMIEN PALVELUT.....	16
3.2	ASUNNOTTOMIEN PALVELUJEN HENKILÖKUNTA JA YHTEISTYÖTAHOT	17
3.3	ASUNNOTTOMIEN PALVELUJEN ASIAKKAAT	19
3.4	ASUNNOTTOMIEN PALVELUT MUKANA HANKKEISSA.....	20
3.4.1	Ovessa oma nimi -hanke.....	21
3.4.2	Oma koti -hanke	22
4	TUTKIMUKSEN TARKOITUS.....	24
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO TÄSSÄ TUTKIMUKSESSA	26
5.1	MÄÄRÄLLINEN TUTKIMUSMENETELMÄ	26
5.2	LAADULLINEN TUTKIMUSMENETELMÄ	28
5.3	AINEISTON HANKINTA.....	30
5.3.1	Kyselylomake	31
5.3.2	Haastattelut	32
5.4	AINEISTON KÄSITTELY	34
6	TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	35
6.1	KYSELYYN VASTANNEIDEN PERUSTIEDOT.....	35
6.2	PALVELUJEN TOIMIVUUS.....	39

6.2.1	Asunnottomien palvelujen työntekijöiden työskentelyn toimivuus...	40
6.2.2	Asunnottomien palvelujen toimitilat	42
6.2.3	Johtopäätöksiä palvelujen toimivuudesta	44
6.3	PALVELUJEN SAATAVUUS	46
6.3.1	Asunnottomien palvelujen tavoitettavuus.....	46
6.3.2	Asiakkaiden tietoisuus palveluista, joihin heillä on oikeus	49
6.3.3	Johtopäätöksiä palvelujen saatavuudesta.....	50
6.4	PALVELUJEN LAATU	51
6.4.1	Asiakkaan huomioiminen asunnottomien palveluissa.....	51
6.4.2	Asunnottomien palvelujen henkilökunnan ammattitaitoisuus.....	56
6.4.3	Johtopäätöksiä palvelujen laadusta.....	57
6.5	KOKEMUKSIA ASUNNOTTOMUUDESTA	60
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS.....	64
8	TUTKIMUKSEN EETTISYYS	66
9	POHDINTA.....	69
	LÄHTEET	72
	LIITTEET	77

1 JOHDANTO

Entä jos ääntä ei ole tai häpeän tunne on vaientanut äänen? Marginaaliryhmien äänen kuuleminen voi jäädä valtaväestön äänen varjoon tai pahimmassa tapauksessa sille ei löydy edes kuuntelijaa. Vaikka monet eri tahot toteuttavat tällä hetkellä hankkeita asunnottomuuden vähentämiseksi, ei itse asunnottomien oma ääni pääse tarpeeksi kuuluviin. Asunnottomiin kohdistetaan paljon ennakkoluuloja sekä – asenteita ja asunnottomuutta tulisi nostaa enemmän näkyviin ja keskusteluihin. On myös tärkeää kysyä, kuka ja mikä määrittää hyvän elämän? Moni leimaa asunnottoman huono-osaiseksi, mutta hyvä elämä on kuitenkin täysin subjektiivinen käsite.

Lahdessa toimii sosiaalitoimen erityispalveluiden alaisuudessa erillinen asunnottomille suunnattu palvelupiste, jossa tuetaan ja autetaan lahtelaisia asunnottomia heidän elämänsä ongelma- ja kriisitilanteissa. Työskentely asunnottomien palveluissa on tavoitteellista ja sen avulla pyritään parantamaan asiakkaiden elämänlaatua sekä ehkäisemään syrjäytymistä. Tutkimuksen tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa asiakastytytyväisyyskysely asunnottomien palvelujen asiakkaille. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa saamaansa palvelua kohtaan. Tutkimustulosten avulla työntekijöillä on mahdollisuus peilata omia työskentelytapojaan asiakkaiden kokemuksiin nähden, koska työn tulokset eivät ole helposti havaittavissa tai konkreettisesti mitattavissa. Tutkimuksen kohderyhmä eli asunnottomat saavat asiakasryhmänä varsin vähän julkista huomiota ja sen vuoksi tutkimuksen tarkoituksena oli myös tuoda esiin tämän asiakasryhmän ajatuksia ja näkökantoja, johon pyrittiin tutkimukseen sisältyvien haastattelujen avulla. Tutkimus oli siis pääasiassa määrällinen tutkimus, mutta siinä hyödynnettiin myös laadullisen tutkimusmenetelmän elementtejä.

Tutkimuksen teoriaosiossa avataan tutkimukselle keskeisiä käsitteitä. Teoriaosuiden käsitteiden avaamisen tavoitteena on tuoda esiin asunnottomuuden, syrjäytymisen ja sosiaalityön monimuotoisuutta ja inhimillisyyttä, jotta lukijalle selkiytyy

teoreettinen viitekehys, johon tutkimus pohjautuu. Edellä mainittujen käsitteiden lisäksi oli tärkeää avata asunnottomien palvelujen yksikön työskentelytapoja ja tarkoitusta, johon työskentelyllä tähdätään.

Tutkimuksen aihe nousi esiin Lahden kaupungin asunnottomien palvelujen toimesta. Asunnottomien palvelujen työntekijät kokivat tarpeelliseksi selvittää ja tutkia asiakkaidensa tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Tutkimuksen myötä työntekijät toivovat saavansa tietoa, jonka avulla he pystyvät kehittämään työtään asiakkaiden tarpeiden mukaan. Myös tutkimuksen tekijöillä on kokemusta asunnottomien asiakkaiden kanssa työskentelystä ammatillisten harjoitteluiden kautta. Harjoitteluiden myötä tutkijoille on herännyt kiinnostus aihetta kohtaan ja asunnottomuuden problematiikka on todellistunut. Aihe on tutkimuksen tekijöiden mielestä yhteiskunnallisesti koskettava ja monitahoinen.

Opinnäytetyön sisällöllinen rakenne alkaa tutkimuksen kannalta oleellisten käsitteiden avaamisella sekä toimeksiantajan eli asunnottomien palvelujen toiminnan esittelyllä. Teoriaosuudessa käsitellään myös asunnottomien palvelujen ohessa kahta ajankohtaista asunnottomuuden vähentämiseen kohdistuvaa hanketta. Neljännessä luvusta alkaen kerrotaan tutkimuksen tarkoituksesta, käytetyistä tutkimusmenetelmistä sekä aineiston hankinnasta. Lopuksi syvennyttään tutkimuksen tuloksiin ja niiden analysointiin.

2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa avataan tutkimuksen kannalta tärkeitä käsitteitä, jotta lukijalle selkiintyy niiden sisältö ja merkitys. Erityisesti käsitteiden avaamisella pyritään siihen, että lukija ymmärtää mitä tässä kyseisessä tutkimuksessa tarkoitetaan määritellyillä keskeisillä käsitteillä ja tarkoituksena on antaa lukijalle mahdollisimman monipuolinen kuvaus tutkimuksessa käytetyistä termeistä. Kuten jo johdannossa mainittiin, ovat keskeiset käsitteemme monitahoisia ja vaikea määritellä, koska esimerkiksi asunnottomuus ja syrjäytyminen ovat yksilöllisesti koettuja sekä vahvasti tunneperäisiä asioita.

Tutkimuksen tueksi löytyi runsaasti kirjallisuutta, jonka avulla syvennyttiin tutkimuksen keskeisiin käsitteisiin. Lähdekirjallisuus koostuu pääasiallisesti 2000-luvun teoksista, mikä osoittaa asunnottomuuden ja huono-osaisuuden olevan tutkijoiden kiinnostuksen kohteena. Erityisesti Helsingin yliopiston dosentti, valtiotieteiden tohtori Granfelt on ansioitunut marginaaliryhmien puolustajana ja asunnottomuutta käsittelevillä tutkimuksillaan. Monipuolinen lähdekirjallisuuden käyttö auttaa saamaan monipuolisen kuvan ilmiöistä, kuten asunnottomuudesta ja syrjäytymisestä, jotka eivät ole yksiselitteisesti kuvattavissa.

2.1 Asunnottomuus

Asunnottomuus voidaan nähdä monitahoisena ilmiönä, jonka määrittäminen vaatii laaja-alaista tarkastelua. Yleisesti asunnottomuus nähdään huono-osaisuutena ja siihen liitetään vahvasti päihdeongelma ja mielikuva sillan alla asuvasta ”puliukosta”. (Lehtonen & Salonen 2008, 14, 17.) Päihdeongelma ja sen tuomat muut sosiaaliset ongelmat lisäävät riskiä joutua syrjäytyneeksi ja asunnottomaksi (Granfelt 2003, 28). On kuitenkin huomioitava, että asunnottomuus koskee kaikkia yhteiskuntaluokkia, joten yleistyksiä tehdessä on oltava varovainen. Jokainen ihminen voi jossain elämänsä vaiheessa olla asunnoton erilaisten vaikeiden elämäntilanteiden pakottamana. Tässä tutkimuksessa asunnottomilla tarkoitetaan ihmisiä, joilla on ollut pitkäaikaisia vaikeuksia pitää asuntoa ja joille on kasautunut useita sosiaalisia ongelmia.

Asunnottomuus voidaan siis nähdä myös elämäntilanteiden summana. Asunnottomuuden syyt ja seuraukset eivät ole yksinkertaisesti kuvattavissa, koska yksilötasolla asunnottomuuden osatekijät kietoutuvat toisiinsa monimutkaisella tavalla. Asunnottomuus tulisikin nähdä prosessina, jossa ketjuvaikutuksia saavat aikaan viranomaispäätökset ja rakenteelliset muutokset yhdessä ihmisen oman toiminnan kanssa, mikä lopulta voi johtaa asunnottomuuteen. (Kärkkäinen 2005, 293.) Asunnottomuuden riskiä yksilötasolla vähentävät perhe, ystävät ja muu sosiaalinen verkosto sekä työ ja riittävä taloudellinen tilanne. Edellä mainitut tekijät usein puuttuvat tai ovat vähäisiä asunnottomilla, jolloin suoja erilaisia ongelmia vastaan on heikko. (Huvinen, Juvonen, Sovijärvi, Karppinen & Vaaramo 2002, 17.) Asunnottomien sosiaalinen ympäristö on usein kaventunut, jolloin syrjäytymisen uhka on suuri.

Ihmisen perusoikeuksiin kuuluvat asunto sekä asuminen ja näiden puuttuminen vaikeuttaa ihmisen elämänhallintaa ja osallistumista yhteiskunnan toimintoihin (Lehtonen & Salonen 2008, 10). Hassi-Nuorluoto (2000, 161) kirjoittaa kuitenkin, että asunto ei ole kenenkään oikeus, koska se on tavara ja asunnossa asuminen edellyttää taloudellisia sopimuksia ja taloudellisia vaihtoja. Asuntoa voi hallita vain erilaisin sopimuksin, jolloin se voidaan joko vuokrata tai omistaa (Hassi-Nuorluoto 2000, 161). Suomen perustuslaki (1999/731, 19§) määrittelee julkisen vallan tehtäväksi edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen omatoimista järjestämistä. Asunto ei siis ole subjektiivinen oikeus, mutta kuntien on kuitenkin huolehdittava, että toimenpiteet asunto-olojen kehittämiseksi suunnataan erityisesti asunnottomien ja puutteellisesti asuvien asumisolojen parantamiseen (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 141; Laki asunto-olojen kehittämisestä 1985/919, 5§).

Suomalaisessa yhteiskunnassa on totuttu puhumaan asunnottomuudesta kodittomuuden sijaan. Asunto nähdään konkreettisena tilana ja fyysisenä esineenä, kun taas koti on subjektiivinen kokemus ja tunneperäisesti määriteltävä asia. Asunnottomuuden määrittelyn lähtökohtana voidaan nähdä paikka, missä asunnoton oleilee, esimerkiksi metsä, rappukäytävä, asuntola tai tuttavien asunto, mikä edellyttää sitä, että muuta asuntoa tai paikkaa ei ole. Kodittomuuden

käsitteellä voidaan mitata ihmisen laadullista ja kokemuksellista käsitystä omasta asumisesta. Kodittomuus käsitteenä onkin monimerkityksellinen ja tunnelautunut. Tämän vuoksi viranomaisten on helpompi työskennellä asunnottomuuden kuin kodittomuuden parissa, koska asunnottomuutta voidaan ehkäistä ja poistaa asuntojen tuotannon sekä jaon avulla, kun taas kodittomuutta torjuessa tulee huomioida ihmisen koko sosiaalinen ympäristö. (Granfelt 1998, 46-48.) Ihanteena voidaan nähdä asunnottomien parissa työskenneltäessä, että tuetaan myös kodin perustamisessa, koska pelkät seinät eivät riitä kokemukseen kodista. Esimerkiksi kotikäynnit on hyvä keino tukea asumista ja ohjata arjen toiminnaissa, koska asumisvalmiudet, kuten taloudellisten asioiden hoito ja kodin siisteydestä huolehtiminen, voivat asunnottomalla olla heikot. Asumisvalmiuksien tukeminen on tärkeää asumisen jatkumisen kannalta.

Koti voidaan ajatella suhteeksi, joka muodostuu ihmisen ja asunnon välille. Koti määrittääkin osaltaan ihmisen omaa identiteettiä, joka muodostuu sisäisen ja ulkoisen todellisuuden tuloksena. Jos ihmisellä tällaista suhdetta ei ole olemassa, on se uhkana yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden kokemiselle. Ihmiselle on tärkeää tuntea oma paikkansa maailmassa ja tiedostaa kuuluvansa johonkin. (Lehtonen & Salonen 2008, 112.)

2.1.1 Asunnottomuuden jaottelua

Asunnottomuus voidaan jaotella absoluuttiseksi tai suhteelliseksi asunnottomuudeksi. Absoluuttinen asunnottomuus mielletään sosiaalisesti ongelmaksi, jonka kohteet nähdään yhteiskunnan syrjäytyneiden ääriryhmänä. Tämä ääriryhmä on asunnottomuuden näkyvin osa, koska asunnottomat näkyvät katukuvassa ja usein valtaväestön näkemys asunnottomista vastaa katukuvaa. Vääristynyt stereotypia korostaa negatiivisesti yksipuolista kuvaa asunnottomista. (Granfelt 1998, 54-55.) Yleisimmin absoluuttisesta asunnottomuudesta kärsivät miehet, jotka majailevat kaduilla, metsissä, rappukäytävissä ja yömajoissa (Huvinen ym. 2002, 15).

Suhteellisesti asunnottomiksi luokitellaan laitoksissa, turvakodeissa ja tuttavien luona asuvat sekä ihmiset, jotka eivät voi syystä tai toisesta asua kotonaan. Suhteellisesti asunnottomia ovat useammin naiset, jotka joutuvat lähtemään kotoaan esimerkiksi perheväkivallan vuoksi. (Huvinen ym. 2002, 15.) Tämä asunnottomuuden muoto ei näyttäydy niin näkyvänä kuin absoluuttinen asunnottomuus, koska suhteellinen asunnottomuus ei välttämättä näy päällepäin (Granfelt 1998, 55).

Yhteiskunnassa asunnottomuuteen liittyvä huoli kohdistuu erityisesti pitkäaikaisasunnottomuuteen. Tämän vuoksi myös valtaosa asunnottomuuteen pureutuvista hankkeista pyrkii vähentämään juuri pitkäaikaisasunnottomien määrää. ARA eli Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus määrittelee pitkäaikaisasunnottomuuden seuraavanlaisesti:

Pitkäaikaisasunnottomilla tarkoitetaan tässä henkilöitä, joiden asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä sosiaalisten tai terveydellisten syiden vuoksi. Tavalliset asumisratkaisut eivät heidän kohdallaan toimi, vaan he tarvitsevat tukea asumisessaan. Ajallisesti määritellen henkilö on pitkäaikaisasunnottom, jos hänen asunnottomuutensa on kestänyt vähintään vuoden tai hän on ollut asunnottomana useita kertoja viimeisen kolmen vuoden aikana. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2009, 2.)

Asunnottomuutta voidaan lähestyä kahdella eri tavalla. Kun tarkastellaan asunnottomuutta rakenteellisen tulkinnan avulla, tarkastellaan tulonjakoa ja asuntopolitiikkaa, joiden ajatellaan olevan syy rakenteelliseen asunnottomuuteen. Kun taas tarkastellaan yksilöiden ja ryhmien sosiaalistaloudellisia elämäntilanteita, kutsutaan tätä psykososiaalseksi lähestymistavaksi. (Huvinen ym. 2002, 15.) Pelkän rakenteellisen lähestymistavan riskinä on asunnottomien omien yksilöllisten kokemusten katoaminen (Granfelt 1998, 49). Asunnottomuutta ei tule lähestyä pelkästään rakenteellisesta näkökulmasta, koska pelkkä asunnon saaminen ei poista asunnottomuuden taustalla olevia sosiaalisia ongelmia, joihin tarvitaan kokonaisvaltaista tukea.

2.1.2 Asunnottomien määrä

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus kokoaa valtakunnallisia asunnottomuustilastoja vuosittain kuntien asuntomarkkinaselvitysten perusteella (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 145). Asunnottomien määrittely ei ole yksiselitteistä ja siksi asunnottomien määräkin vaihtelee laskutavasta riippuen. Määrät saattavat vaihdella paljonkin vuosittain johtuen kuntien erilaisista asunnottomuuden arviointiperusteista. (Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämissyksikkö 2009.)

Asunnottomuus on ennen kaikkea suurimpien kaupunkien ongelma. Asunnottomista yli puolet elää pääkaupunkiseudulla. Vuonna 2008 Suomessa oli 12 kaupunkia (Helsinki, Vantaa, Tampere, Espoo, Turku, Lahti, Kuopio, Pori, Jyväskylä, Oulu, Joensuu ja Kotka), joissa oli vähintään sata asunnottomia. Näihin kaupunkeihin on keskittynyt yli 78 % Suomen asunnottomista. Suomessa on tilastoitu vuonna 2008 pitkäaikaisasunnottomien määräksi yli 45 % yksinäisistä asunnottomista. Lahdessa pitkäaikaisasunnottomia oli 108, joka on noin puolet yksinäisistä asunnottomista. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2009, 2, 4, 9.)

Tällä hetkellä uusin arvio asunnottomien määrästä on vuodelta 2008. Sen arvion mukaan Suomessa elää noin 8 000 yksinäistä ja 300 perhettä asunnottomana. Tämän tilastotiedon mukaan yksinäisten asunnottomien määrä on lisääntynyt, kun taas asunnottomien perheiden määrä on pysynyt suurin piirtein samana. Viime vuosikymmenten aikana asunnottomuuden suunta on ollut kuitenkin kokonaisuudessaan laskeva. Vuodesta 1987 vuoteen 2008 asunnottomuus on laskenut 10 000 henkilöllä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2009, 2.) Asunnottomuuden määriä tulee kuitenkin tarkastella kriittisesti, koska arviointimenetelmät eivät usein huomioi kaikkia asunnottomuuden muotoja. Tilastoissa eivät näy esimerkiksi ihmiset, joilla ei ole asuntoa ja jotka eivät halua tai löydä viranomaispalveluiden piiriin (Lehtonen & Salonen 2008, 18).

Lahdessa yksinäisiä asunnottomia on tilastoitu olevan 208 henkilöä (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2009, 4). Tilastointi on kuitenkin osittain kyseen-

alaistettavissa, sillä ARA:n selvityksissä yksinäiset asunnottomat sekä perheet ja pariskunnat tilastoidaan erikseen. ARA:n (2009, 4) mukaan asunnottomien perheiden ja pariskuntien lukumäärä Lahdessa on 40, joten voidaan olettaa, että se kasvattaa asunnottomien kokonaismäärää ainakin 80 hengellä. ARA:n erikoissuunnittelija Tiitinen on vastannut asunnottomuusselvityksistä monen vuoden ajan ja hänen mukaansa selvitysten fokus on yksinäisissä asunnottomissa. Yksinäiset asunnottomat koetaan haasteelliseksi ryhmäksi, joka tarvitsee paljon muutakin tukea kuin asunnon. Perheet saavat asunnon nopeasti, jonka vuoksi heitä ei koeta ongelmaryhmäksi. (Tiitinen 2009.)

2.1.3 Asuntopolitiikan vaikutuksia asunnottomuuteen

Suomen asuntopolitiikka on selektiivistä, eli asuntopoliittisten toimien kohteena ovat heikoimmassa asemassa olevat ja erityistä huomiota tarvitsevat ryhmät. Esimerkkinä aravarakentaminen, jolla on pyritty tasoittamaan ja parantamaan asuinoloja sekä valtion investointiavustus erityisryhmille. Kuitenkin asuntopolitiikan sisäänrakennetut tavoitteet eivät tue asunnottomuuden vähentämistä. Nykypäivänä omistusasuntojen määrä on lisääntynyt, kun taas edullisista vuokra-asunnoista on pulaa. Asumisen laatua halutaan parantaa, joka johtaa siihen, että asumisen hinta ja vuokrataso nousevat. Näin ollen asuntojen tarjonta ei kohtaa esimerkiksi niiden asunnottomien tarpeita, joille riittäisi vaatimattomampikin asunto. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 142–145.)

Arvioitaessa asunnottomien tukimuotojen tarvetta, hankaloittaa sitä useista palveluntuottajista muodostuva kokonaisuus, jolloin selkeä vastuutaho puuttuu. Erityisen tärkeää olisikin yhteistyön lisääminen asuntoviranomaisten, sosiaaliviranomaisten ja kolmannen sektorin kesken. Asunnottomat kohderyhmänä on heikko vaatimaan oikeuksiaan sekä palveluja ja usein keinot vaikuttaa omiin asioihin ovat puutteellisia. Tällöin asunnottomat helposti jäävät näkyvämpien asiakasryhmien varjoon. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 150.)

Nykypäivän kiristyneessä taloustilanteessa kunnat joutuvat priorisoimaan sitä, kuka ja minkä asiakasryhmän tarpeet ovat tärkeimmät. Palveluntarpeen lisääntyessä, tärkeäksi kysymykseksi nousee, kuinka tähän tarpeeseen voidaan vastata resurssien mahdollisesti jopa kaventuessa. (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 150.) Onkin tarpeen kyseenalaistaa kuntien intressejä kustantaa kalliita rakennushankkeita ja Juurinen & Virtanen-Olejniczak (2008, 151) kysyvätkin: ” Miten meillä on varaa lämmittää katuja, kun osalla väestöstä eivät perustarpeetkaan ole tyydytetty?”

Kuntien asuntopoliittisten linjausten ja toimien tulisi pysyä mukana asunnottomuuden muutoksissa, jotta ne vastaisivat kuntalaisten tarpeita. Linjausten suunnitteleminen on tarpeellista, koska asuntopoliittisten toimien toteutusaika on useampi vuosi, jolloin ennakoiti kunnan asuntopoliitiikan kehityksestä ja tulevaisuudesta korostuu. Lahden kaupungin viimeisimmässä asuntopoliittisessa linjauksessa asunnottomuus oli yksi asuntopoliittisten toimien kohteista. Lahdessa luovuttiin vuonna 2006 vastaanottoasuntolan toiminnasta ja alettiin siirtyä lähemmäs tuettua vuokra-asumisperusteista asumista. Asumisratkaisuina vastaanottoasuntolan sijaan tuotetaan tukiasuntoja, enintään 30 hengen asuntola sekä pienasuminen. (Lahden kaupungin asuntopoliittiset linjaukset 2007–2008, 17.)

2.2 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen-käsitteelle ei ole mahdollista löytää yhtä ainoaa selittävää määritelmää, koska käsitteen ymmärtäminen vaatii syrjäytymisen vertaamista ympäröivään yhteiskuntaan, jossa syrjäytyminen tapahtuu (Ruotsalainen 2005, 11). Syrjäytyminen on myös kokonaisuudessaan suhteellinen ilmiö ja sen näkyväksi tekeminen riippuu kenties enemmän viitekehyksestä kuin syrjäytymisen omasta olemuksesta, jolloin sen määrittelemisen on tulkinnanvaraista. (Helne 2002, 75.) Syrjäytyminen liitetään huono-osaisuuteen, johon kohdennetaan usein stereotyyppisiä käsityksiä. Stereotyyppisen katsomuksen vaarana on ihmisen pelkistäminen vastaamaan vain stereotypian liioiteltuja ominaisuuksia. (Törrönen 2005, 16.) Esimerkiksi asunnoton nähdään pelkästään ihmisenä, jolla ei ole kotia ja joka on taakka-

na yhteiskunnalle, vaikka jokainen on omalla, yksilöllisellä ja oikealla tavalla täysivaltainen kansalainen ja sellaisena arvokas. On hyvä huomioda, että jokainen ihminen on potentiaalinen syrjäytyjä, koska yllättävät vaikeudet elämässä ja yhteiskunnan välillä kohtuuttomiltakin tuntuvat vaatimukset voivat edesauttaa syrjäytymistä (Helne 2002, 82).

Syrjäytyminen mielletään negatiiviseksi ilmiöksi, jota kukaan ei tietoisesti tavoittele, vaan syrjäytymistä tapahtuu olosuhteiden seurauksena (Raunio 2006, 56). Kuitenkin tulisi ottaa huomioon se, että syrjäytymistä yksilö voi edesauttaa myös omilla toiminnoillaan. Tällä tarkoitetaan ihmisen välinpitämättömyyttä velvollisuuksiaan kohtaan, jolloin on itse ”tahattoman tahallisesti” aiheuttanut esimerkiksi taloudellisia ja sosiaalisia ongelmia. Asiat, jotka välinpitämättömyyttä aiheuttavat ovat hyvin moninaiset.

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee syrjäytymistä seuraavalla tavalla:

Syrjäytymisellä tarkoitetaan kasaantunutta huono-osaisuutta, jossa yhdistyvät pitkäaikainen tai usein toistuva työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytyminen yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Syrjäytymiseen voi liittyä sairautta tai vammaisuutta, poikkeavaa käyttäytymistä, rikollisuutta ja päihteidenkäyttöä. Mikään yksittäinen ongelma ei sinänsä aiheuta syrjäytymistä, vaan kysymys on kasaantuvista ongelmista ja eräänlaisen huono-osaisuuden kehän muodostumisesta. Syrjäytymisessä on siten kyse moniulotteisista, pitkäaikaisista ongelmista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 5.)

Asunnottomien ajatellaan usein kuuluvan syrjäytyneimpiin ihmisiin, mutta samaan kastiin on niputettu ja niputetaan kenties edelleen muun muassa pitkäaikaistyöttömät, päihdeongelmaiset, vangit, toimeentulotuensaajat, alhaisen koulutuksen saaneet, mielenterveysongelmaiset ja vanhukset. Syrjäytyneisyys nähdään kuitenkin samankaltaisuutena, eikä esimerkiksi asunnottoman ja toimeentulotuen saajan erilaisuutta nähdä, koska syrjäytyminen piilottaa sisältämänsä erot, jolloin esiin tulee vain syrjäytyneiden ero syrjäytymättömiin. Kun tarkastellaan mitä tahansa syrjäytyneiden ryhmää, heitä yhdistävänä tekijänä nähdään heiltä puuttuva symbolinen tunnustus, kuten koulutus ja työ, sekä tästä johtuva arvostuksen puute. Sym-

bolisen tunnustuksen puutetta voidaan pitää syrjäytymisen olennaisimpana ja pysyvimpänä piirteenä. (Helne 2002, 73–74, 82.)

Vaikka syrjäytyminen koskee usein isojakin ihmisryhmiä, mielletään syrjäytyminen yksilölliseksi ongelmaksi. Syrjäytyminen määritellään yksilötasolla eikä niinkään yhteisö- tai aluetasolla. Kuitenkin viime aikoina on alettu enenevissä määrin kiinnittää huomiota syrjäytymisen alueellisuuteen ja alue-eroihin. Kansainvälisesti katsotaan, että ainakin suurimmissa kaupungeissa huono-osaisuus ja muut sosiaaliset ongelmat kasautuvat tietyille alueille. Suomessa tällaisesta syrjäytymisen alueellisesta ongelmasta ei voida vielä puhua. (Raunio 2006, 39–40.) Vaikka ei voida puhua syrjäytyneiden asuinalueista, on Suomessa kuitenkin nähtävissä, että varsinkin suurimmissa kaupungeissa huono-osaisuus kuten työttömyys, rikollisuus, päihteiden käyttö ja köyhyys kasautuvat tietyille alueille. Tähän vaikuttavat merkittävästi esimerkiksi kaupunkien vuokra-asuntojen sijainti ja tietynlainen lähiökulttuuri.

Suomalaisessa yhteiskunnassa vallitsee vahvasti näkemys siitä, kuinka ihmisten tulisi käyttäytyä ja miten asioiden tulisi elämässä olla. Normaaleiksi ihmisiksi mielletään sellaiset, jotka toimivat ja käyttäytyvät tietyn hyvän elämän ihanteen esittämän mallin mukaisesti. Normatiivinen malli määrittelee syrjäytymisen sellaiseksi, jossa ihminen poikkeaa niistä malleista ja ihanteista, joista yleisesti koetaan hyvän elämän koostuvan. Normatiivisen mallin mukaan kukaan ei voi syrjäytyä vapaaehtoisesti, eikä syrjäytymistä voi pitää ihmisen omana valintana. Osallisuus yhteiskunnassa on normatiivisen näkemyksen mukaan jokaisen velvollisuus, eikä tällöin kenenkään tule olla syrjäytynyt. (Raunio 2006, 13.) Kuitenkin yhteiskunnassa tulee aina olemaan marginaaliryhmiä, jotka poikkeavat ja haluavatkin poiketa hyvän elämän ihanteista ja malleista. Granfelt (1998, 94) korostaakin, että erilaisuudessa tulisi nähdä myös hyvät ja myönteiset puolet, joiden avulla on mahdollisuus rikastuttaa valtavirran kulttuuria. Normatiiviseen malliin liittyvä pakointegraatio pakottaa ihmiset elämään tietyn heille huonosti sopivan mallin mukaan, jolloin se ei huomioi marginaaliryhmien tarpeita ja vaatimuksia (Raunio 2006, 15). Marginaalissa eläminen ei kuitenkaan tarkoita kurjuutta tai kärsimystä,

vaikka elämästä puuttuisikin hyvän elämän ihanteisiin luokiteltavia asioita, vaan hyvin eri tavoin voi elää hyvää ja rikasta elämää (Granfelt 1998, 95).

Tässä tutkimuksessa syrjäytymistä tarkastellaan kasautuneena huono-osaisuutena. Kasautuneessa huono-osaisuudessa on hyvinvoinnin ongelmia jo kertynyt useampi, jolloin voidaan katsoa, että syrjäytyminen tai sen riski ovat jo yksilölle todellisuutta. Hyvinvoinnin ongelmina voidaan pitää taloudellisia ja terveydellisiä ongelmia sekä koulutuksesta, työ- ja asuntomarkkinoilta syrjäytymistä sekä sosiaalista eristymistä. Syrjäytymisen syvyys riippuu siitä, kuinka monta hyvinvoinnin ongelmaa on olemassa samaan aikaan. (Raunio 2006, 28–29.) Tutkimuksen kohderyhmänä ovat asunnottomien palveluiden asiakkaat, joilla syrjäytyminen yhteiskunnan eri osa-alueilta vaikuttaa merkittävästi elämänhallintaan. On kuitenkin hyvä huomioda, että tutkimuksemme kohderyhmästä kaikki eivät luonnehdi itseään syrjäytyneeksi, vaikka edellä mainitut ehdot syrjäytymisestä täyttyisivätkin.

2.3 Sosiaalityö

Tässä tutkimuksessa sosiaalityötä tarkastellaan sosiaalitoimessa aikuisten parissa tehtävän työn näkökulmasta. Suomalaisessa yhteiskunnassa sosiaalityön tarkoitus on tukea ja auttaa syrjäytyneitä ja heikoimmassa asemassa olevia ihmisiä. Sosiaalityön tavoitteena on ihmisen osallisuuden lisääminen, palvelujen tuottaminen, ongelmien ennaltaehkäiseminen, ratkaisuvaihtoehtojen löytäminen sekä ihmisen tilanteen arviointi ja seuranta. Sosiaalityöllä on asiakaslähtöiset ja inhimilliset tavoitteet, mutta kysymys kuuluu: tavoittaako käytännön sosiaalityö nämä heikoimmassa asemassa olevat ihmiset? Kaikilla ihmisillä, varsinkin heikoimmassa asemassa olevilla, ei usein ole voimia tai kykyä hakeutua sosiaalityön palvelujen piiriin. (Mäntysaari 2008, 115.) Esimerkiksi asunnottomilla ihmisillä ei välttämättä ole voimavaroja vaatia palveluita, joihin heillä on oikeus. Suomessa ei varsinaisesti ole etsivää aikuissosiaalityötä, jonka avulla syrjäytyneimmät asiakkaat löydetäisiin ja heille voitaisiin tarjota apua ja tukea.

Aikuissosiaalityö Suomessa on tavoitteellista ja sen yhtenä tarkoituksena on aktiivoida asiakasta ottamaan vastuuta omasta elämästään. Työskentely pohjautuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn palvelusuunnitelmaan. Perusajatuksena pidetään mahdollisuutta integroida syrjäytyneet asiakkaat takaisin yhteiskuntaan heidän omia voimavarojaan hyödyntäen. Vaikeasti syrjäytyneiden asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä kuitenkin edellä mainittu ei aina ole mahdollista eikä luontevaa. Näillä asiakkailla ei välttämättä ole muutoshalukkuutta ja motivoituneisuutta tai kykyä sitoutua laadittuihin tavoitteisiin. Tämän vuoksi ei ole tarkoituksenmukaista laatia suuria muutosvaatimuksia edellyttäviä suunnitelmia vaan sosiaalityön tavoitteeksi riittää elämän perusehtojen turvaaminen ja ylläpitäminen. (Granfelt 2005a, 143; Raunio 2006, 150–151.) Työskentelyn luonne erilaisten asiakkaiden kanssa vaihtelee, mutta sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet, jotka ohjeistavat lisäämään asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia ja löytämään yksilöllisiä vahvuuksia ovat kuitenkin aina pohjana asiakkaan kanssa työskenneltäessä (Talentia 2005, 8).

Sosiaalityötä tekevillä tulisi olla halukkuutta työskennellä kaikenlaisten asiakkaiden kanssa, eikä asiakkaita tulisi valikoida heidän ongelmien laadun tai monimutkaisuuden perusteella. Sosiaalihuollon asiakkaalla on lain mukaan oikeus saada hyvää palvelua ja kohtelua ilman syrjintää, jolloin asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään loukata. Asiakastyössä on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 4§.) Työntekijän ja asiakkaan suhteen avoimuus edesauttaa asiakkaan kuulluksi tulemistä häntä koskevissa asioissa ja tietoisuutta omista oikeuksista, jolloin syrjäytyneimmillään asiakkailla on mahdollisuus määritellä omat tarpeensa ja oikeus saada ne kuuluviin (Valokivi 2004, 116). Varsinkin sosiaalitoimen erityispalveluissa korostuvat asiakkaan kunnioitus, tasavertaisuus sekä kaikkien asiakkaiden kohtaaminen samantarvoisina huolimatta asiakkaan mahdollisesta muutoshaluttomuudesta tai tulevaisuudennäkymistä (Granfelt 2005b, 240–241).

Toimeentulotuki on iso osa sosiaalitoimessa tehtävää työtä. Suomen lama-aikana 1990-luvulla toimeentulotuen tarve lähes kaksinkertaistui, jolloin tilanne aiheutti työn rationalisointia ja toimeentulotuen käsittely siirtyi monissa kunnissa toimistosihteerien vastuulle. Tällöin osa eniten apua tarvitsevista jäi toimistosihteerien ja etuuskäsittelijöiden asiakkaiksi, jolloin ammatillinen sosiaalityö vähentyi. Muutos aiheutti osassa aikuissosiaalityötä tekevistä sosiaalityöntekijöistä muutosvastarintaa, koska heidän kantansa oli, että toimeentulotuen myöntämistä ei voida erottaa sosiaalityöstä. (Mäntysaari 2008, 118–119.) Osa sosiaalitoimen asiakkaista on ihmisiä, joilla elämän muut osa-alueet ovat kunnossa, jolloin pelkkä toimeentulotuki on riittävä apu. Usein kuitenkin sosiaalitoimen erityispalvelujen asiakkuudessa olevat ihmiset tarvitsevat pelkkää toimeentulotukea kokonaisvaltaisempaa apua ja tukea saavuttaakseen elämänhallintansa.

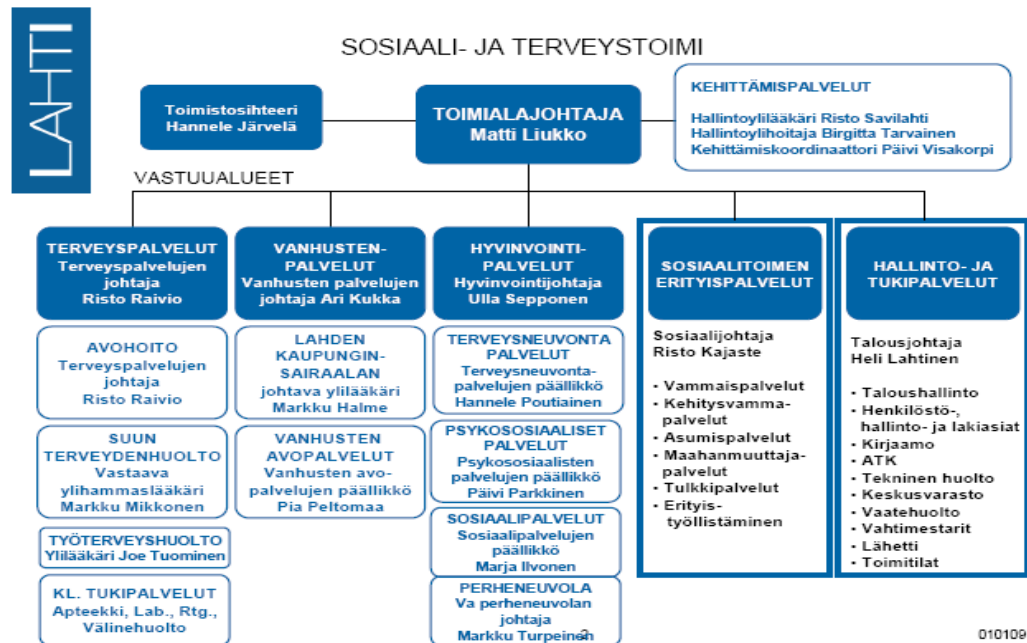
Sosiaalityötä ei tulisi määrittää pelkästään asiakkaan ongelmista käsin, vaan työssä tulisi hahmottaa asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti ottaen huomioon myös sosiaalinen ympäristö, jossa asiakas elää. Sosiaalityössä on olennaista tunnistaa asiakkaan ongelmat niin yksilöllisellä kuin yhteiskunnallisellakin tasolla, jolloin asioita tarkastellaan ja arvioidaan monelta eri kannalta. (Raunio 2004, 61.) Esimerkiksi asunnottomuus nähdään yhteiskunnallisena ongelmana, mutta eniten se koskettaa itse yksilöä. Erilaiset sosiaaliset ongelmat voivat aiheuttaa asunnottomuutta, mutta yhtäläillä asunnottomuus voi luoda uusia sosiaalisia ongelmia, kuten syrjäytymistä ja sosiaalisen pääoman pienentymistä.

Sosiaalityö mielletään ihmisten auttamiseksi ja tukemiseksi, mutta myös kontrolli ja yhteiskunnallinen valvonta kulkevat siinä rinnalla. Auttaminen ja kontrolli ovat kaksi eri työmuotoa sosiaalityössä, mutta niiden erottaminen käytännön työssä on haasteellista. (Raunio 2004, 63.) Kontrolli näyttäytyy selvimmin ihmisille, jotka ovat olleet sosiaalityön asiakkuudessa pitkän aikaa. Sosiaalityön työmuotona kontrolli on tarpeen, koska sosiaalityössä olennainen osa on taloudellisen tuen antaminen. Kontrollin avulla pidetään yllä yhteiskunnallista järjestystä, kun apua tarvitsevat ihmiset ovat tuen ja avun piirissä.

3 LAHDEN KAUPUNGIN SOSIAALITOIMEN ERITYISPALVELUJEN ASUNNOTTOMIEN PALVELUT

Tutkimuksemme yhteistyökumppani oli Lahden kaupungin asunnottomien palvelut. Tässä luvussa kuvataan Lahden kaupungin asunnottomien palvelut ja kun tutkimuksessa viitataan asunnottomien palveluihin, tarkoitetaan sillä seuraavassa kuvailtua määritelmää. Lahden kaupungin sosiaalitoimen erityispalveluissa toimii erillinen asunnottomien palvelupiste. Lahdessa asunnottomien palvelut on toiminut erillisenä yksikkönä vuodesta 2003 lähtien, mitä ennen se toimi samassa tilassa muiden sosiaalitoimen erityispalvelujen kanssa. Syynä asunnottomien palvelujen eriytymiseen on ollut organisaatiossa tapahtuneet muutokset. (Semeri & Norolahti 2009.) Lahden kaupungin asunnottomien palvelujen kaltaista palvelua löytyy ainakin Kuopiosta ja Helsingistä.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 1) selkeytetään Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan organisaatiota sekä sosiaalitoimen erityispalvelujen sijoittumista sosiaali- ja terveystoimeen. Sosiaali- ja terveystoimikuvioista löytyvät sosiaalitoimen erityispalvelut, mihin sijoittuu myös asunnottomien palvelut. Kaaviossa asunnottomien palvelut on nimetty asumispalveluiksi, koska siihen luokitellaan kuuluvaksi myös Nikulan asumispalvelut. Nikulan asumispalvelut on tuettu asumisyksikkö asunnottomille, ja siinä on ympärivuorokautinen palvelurakenne (Lahden kaupunki 2009a).



KUVIO 1. Sosiaali- ja terveystoimen rakenne (Lahden sosiaali- ja terveyspalvelujen organisaatiokaavio 2009).

3.1 Asunnottomien palvelut

Lahden asunnottomien palvelujen tarkoitus on tukea ja auttaa lahtelaisia asunnottomia elämän ongelmakohdissa ja kriisitilanteissa. Asunnottomuuden taustalla on usein päihde- ja mielenterveysongelmia ja varsinkin nuorilla asiakkailla on puutteelliset elämönhallintataidot. Asiakassuhteen alussa kartoitetaan asiakkaan ja mahdollisten yhteistyötahojen kanssa asiakkaan elämäntilanne ja palveluntarve. Työskentelyn tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänlaatua ja toimintakykyä sekä ehkäistä ja korjata asiakkaan syrjäytymistä. Asunnottomuuden taustalla olevia ongelmia pyritään vähentämään yhteistyötahojen kanssa esimerkiksi ohjaamalla päihderiippuvainen asiakas päihdehoidon piiriin, osallistumalla verkostokokouksiin ja hoitoneuvotteluihin, laatimalla päihdehoitoesityksiä kuntaosuusmaksuja varten, tekemällä arvioita hoidon onnistumisesta ja laatimalla jatkosuunnitelmia yhdessä asiakkaan sekä yhteistyötahojen kanssa. Asiakkaiden toimeentulotukiasioiden käsittely tapahtuu asunnottomien palveluissa kanslistien luona ajanvarauksella. Ajanvarauksen tarkoituksena on sitouttaa asiakasta kuukausittain hoitamaan

toimeentulotukiasiansa, tarkistaa vuokranmaksun ajantasaisuus sekä tarvittaessa ohjata asiakasta varaamaan tapaamisaikaa sosiaalityöntekijälle tai sosiaalipalveluohjaajalle. Kanslistien ajanvarauksella tarkistetaan myös asiakkaan sen hetkinen olinpaikka, jotta varmistetaan, ettei asiakas ole esimerkiksi joutunut lähtemään suorittamaan vankeusrangaistusta, joka vaikuttaisi toimeentulotuen määrään. (Semeri & Norolahti 2009.)

Asunnottomien palvelut pyrkii tukemaan asiakkaiden selviytymistä tavanomaisessa vuokra-asumisessa lisäämällä vuokrasuhdeperustaista tukiasuntotoimintaa. Asunnottomien palveluilla on noin 140 sosiaalitoimen tukiasuntoa, joista osa on sosiaalitoimen omistuksessa ja osa välivuokrattu Lahden Talot Oy:ltä sekä Y-säätiöltä. Tukiasuntoja haetaan tukiasuntohakemuksilla, jotka käsitellään kerran kuukaudessa järjestettävässä asuttamistiimissä. Asuttamistiimiin kuuluvat asunnottomien palvelujen työntekijöiden lisäksi Nikulan asumispalvelujen työntekijät. (Semeri & Norolahti 2009.)

Tavanomaisen vuokra-asumisen tukemisessa asiakkaita autetaan asunnon etsimisessä ja takuuvuokran myöntämisellä toimeentulotukena. Harvalla asiakkaalla on mahdollisuutta maksaa takuuvuokria, joten jo se tekee asunnon saamisen hankalaksi. Myös maksuhäiriöt ovat yleisiä ja vuokravelkaa on saattanut kertyä suuria summia aikaisemmista asumiskerroista. Sosiaalitoimen myöntämät vuokratakuut eivät ole kaikille vuokranantajille tuttu käytäntö, jolloin ennakkoluuloinen suhtautuminen asiaan voi hankaloittaa asiakkaan asunnon saantia. (Semeri & Norolahti 2009.)

3.2 Asunnottomien palvelujen henkilökunta ja yhteistyötahot

Asunnottomien palvelujen toimipisteessä työskentelevät sosiaalityöntekijä ja sosiaalipalveluohjaaja sekä kaksi kanslistia ja vahtimestari. Lisäksi asunnottomien palvelujen työntekijöiden lähiesimies on mukana viikoittain toimistolla pidettävissä palaverissa, joissa käydään läpi yleisiä asioita sekä esimerkiksi toimeentulotukeen, aikuissosiaalityöhön tai asuttamistyöhön liittyviä asioita, yhteistyökokouk-

sisä nousseita asioita ja työntekijöiden käymien koulutuksien sisältöä. (Semeri & Norolahti 2009.)

Sosiaalityöntekijä ja sosiaalipalveluohjaaja kartoittavat yhdessä asiakkaan kanssa tämän elämäntilannetta, ohjaavat ja tukevat asiakasta elämänhallinnassa sekä esimerkiksi asumisasioissa ja päihdehoitoon hakeutumisessa. Työ on aikuissosiaalityötä, jossa asiakkaan elämäntilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti, jolloin tuki ja ohjaus on laaja-alaista sekä yksilöllistä. Päivittäiseen työhön kuuluu myös yhteistyöverkostojen kanssa työskentely, esimerkiksi Pitkämäen kuntoutusyksiköön ollaan tiiviisti yhteydessä asiakkaiden asioissa. Työskentelyyn kuuluu myös tukiasuntojen vuokrasopimusten uusiminen, joita ennen tehdään kotikäynnit yhdessä kanslistin kanssa. Kotikäynneillä arvioidaan asumisen jatkumista ja tuen tarvetta. Sosiaalityöntekijä ja sosiaalipalveluohjaaja käsittelevät myös asiakkaiden täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset, jolloin aikaisemmin mainittu sosiaalityössä näkyvä kontrolli on osa työn luonnetta. (Semeri & Norolahti 2009.)

Kanslistien pääasiallinen työ on asiakkaiden toimeentulotukihakemusten käsitteleminen ja päätösten tekeminen. Kanslistit tapaavat asiakkaita noin kerran kuukaudessa ajanvarauksella, jolloin hoidetaan asiakkaan toimeentulotukiasiat. Kanslistit käsittelevät myös kirjallisesti toimeentulotukihakemuksia, jolloin asiakas toimittaa tarvittavat paperit asunnottomien palvelujen toimistolle ilman ajanvarausta. Työhön kuuluvat myös asuntolakäynnit Pitkämäen asuntolassa ja Nousurinteen palvelukeskuksessa, joissa kanslistit tapaavat asiakkaita toimeentulotukiasioissa. (Semeri & Norolahti 2009.)

Vahtimestarin tehtäviin kuuluu näyttää tukiasuntoa asunnon saaneelle asiakkaalle ja tarkistaa tukiasunnon kunto asiakkaan muutettua pois. Vahtimestari valvoo yleistä järjestystä asunnottomien palvelujen toimistolla sekä luo asiakasystävällistä ilmapiiriä. Koska asunnottomien palvelujen ovet ovat lukossa, asiakkaat pääsevät sisään vain summeria soittamalla ja vahtimestari valvoo asiakkaiden asiointikuntoa sekä ilmoittaa työntekijälle asiakkaan saapumisesta. Vahtimestari ohjeistaa asiakkaita myös toimeentulotukihakemusten kanssa ja muihin asiakkuuteen liitty-

vissä käytännöissä. Asiakaspapereiden arkistointi ja postitukseen liittyvät tehtävät ovat myös osa vahtimestarin päivittäistä työtä. (Semeri & Norolahti 2009.)

Asunnottomien palvelujen yhteistyötahoja ovat muun muassa vankilat, Kriminaalihuoltolaitoksen Lahden aluetoimisto, päihdehoitoyksiköt, A-klinikka, asumis- palveluyksiköt, työvoimatoimisto, Lahden kaupungin sosiaaliasemat, sairaalat sekä näiden yksiköiden sosiaalityöntekijät ja virkailijat. Asunnottomien palvelujen asiakkaiden sosiaaliset verkostot ovat myös yksi yhteistyötaho. Käytännön työssä yhteistyö näkyy esimerkiksi siten, että vankiloiden sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja päihdetyöntekijät ovat tarvittaessa yhteydessä asunnottomien palveluihin ennen asiakkaan vapautumista muun muassa asumisasioissa ja tapaamisaika sosiaalityöntekijälle tai sosiaalipalveluohjaajalle pyritään sopimaan vapautumispäiväksi. Päihdehoitoyksiköiden ja Lahden A-klinikkatoimen kanssa yhteistyötä tehdään pääsääntöisesti hoitoneuvotteluissa ja päihdehoidon maksusitoumuksien sekä jatkosuunnitelmien muodossa. Työvoimatoimiston kanssa tehdään yhteistyössä asiakkaan aktivointisuunnitelmat. (Semeri & Norolahti 2009.)

3.3 Asunnottomien palvelujen asiakkaat

Lahden asunnottomien palvelujen asiakkuus määrittyy tiettyjen perusteiden mukaan. Epäselvissä asiakkuussuhteissa asunnottomien palvelujen ja sosiaalipalvelujen yksiköiden työntekijät neuvottelevat yhdessä, minkä yksikön asiakkuuteen asiakas kuuluu. Tällä tavalla vältetään asiakkaan juoksuttamista yksiköstä toiseen. Tarkkaa tietoa asunnottomien palvelujen asiakasmäärästä ei ole, mutta tämänhetkinen arvio on 400–450 asiakasta. (Semeri & Norolahti 2009.)

Asunnottomien palvelujen asiakkaina ovat lahtelaiset täysi-ikäiset asunnottomat. Mikäli asiakas on asioinut aiemmin aikuissosiaalityön puolella ja jää asunnottomaksi eikä saa uutta asuntoa kuuden kuukauden aikana, siirtyy hän asunnottomien palvelujen asiakkaaksi. Jos asiakas ei ole aiemmin asioinut aikuissosiaalityössä ja hän jää asunnottomaksi, siirtyy hän suoraan asunnottomien palvelujen asiakkaaksi. Myös asuntoloissa yli kuusi kuukautta asuneet ja asunnottomina vapautuvat yli

kuusi kuukautta kestäneen tuomion jälkeen vapautuvat kuuluvat asunnottomien palvelujen asiakkaiksi. (Lahden kaupunki 2009b.) Asunnottomien palvelujen asiakkuuteen tullaan jättämällä toimeentulotukihakemus asunnottomien palvelujen toimistoon. Kanslisti käsittelee asiakkaan toimeentulotukihakemuksen ja varaa asiakkaalle uuden ajan seuraavan kuun toimeentulotukilaskelman tekemistä varten. Asiakkaalle varataan tarvittaessa aika myös sosiaalityöntekijän tai sosiaalipalveluohjaajan luokse. (Semeri & Norolahti 2009.)

Asiakkuus Lahden asunnottomien palveluissa päättyy kun asiakas on saanut yksityisen tai yleishyödyllisen vuokra-asunnon tai asiakkaan muuttaessa pois paikkakunnalta. Tukiasunnon tai tuetun asumispaikan saaminen ei päättä asiakkuutta asunnottomien palveluissa. Yleishyödyllisen tai yksityisen vuokra-asunnon saaminen ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita asiakkuuden päättymistä, vaan asiakkaan elämäntilannetta arvioidaan kokonaisvaltaisemmin ja asumisen onnistumista seurataan yleensä noin puoli vuotta ennen asiakassuhteen päättämistä. Vaikea päihdetausta ja henkilökohtaisen tuen ja kontrollin tarve voivat esimerkiksi olla syitä asiakkuuden jatkumiselle. Asiakassuhteen päättymisen jälkeen asiakas asioi tarvittaessa alueensa aikuissosiaalityössä. (Semeri & Norolahti 2009.)

3.4 Asunnottomien palvelut mukana hankkeissa

Asunnottomien palvelut on mukana kahdessa eri asunnottomuuden vähentämiseen tähtäävässä hankkeessa, joita ovat Ovessa oma nimi - ja Oma koti -hankkeet. Hankkeiden kautta asunnottomien palvelut pyrkii kehittämään myös omaa työtään ja toimintamalleja. Työn kehittäminen on tärkeää, jotta asunnottomien palvelujen tekemä työ olisi mahdollisimman tarkoituksenmukaista ja laadukasta sekä vastaisi nyky-yhteiskunnassamme ilmeneviin asunnottomuuden ongelmiin ja haasteisiin. Moniammatillisuus korostuu näissä hankkeissa, koska hanketyöryhmät koostuvat eri tahojen ammattilaisista.

Yhteiskunnassa ilmenevät sosiaaliset ongelmat muuttuvat yhteiskunnan muutosten myötä. Tämän vuoksi on tärkeää, että työntekijät seuraavat jatkuvaa yhteiskunnan

muutosprosessia. Nyky-yhteiskunnan haasteita ovat muun muassa nuorten päih-teiden käyttö, työttömyys, velkaantuminen sekä asumisvalmiuksien puutteellisuus. On tärkeää nähdä mitkä kaikki seikat vaikuttavat asunnottomuuden taustalla, jotta asiakkaan tilannetta voidaan tarkastella kokonaisvaltaisesti. Ajan hermolla pysyminen vaatii jatkuvaa työn ja ammatillisuuden kehittämistä sekä päivittämistä.

3.4.1 Ovessa oma nimi -hanke

Joka neljäs vuosi valtioneuvoston tehtävänä on vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Vuosien 2008–2011 kehittämisohjelma on Kaste-ohjelma, jonka tavoitteena on puolittaa pitkäaikaisasunnottomuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 3, 24.) Lahden kaupunki on aiesopimuksessaan valtion kanssa sitoutunut tavoitteeseen puolittaa pitkäaikaisasunnottomuus vuoteen 2011 mennessä ja ennaltaehkäisemään asunnottomuutta. Samankaltaiset aiesopimukset on Lahden kaupungin lisäksi tehty Helsingin, Vantaan, Tampereen, Espoon, Turun, Kuopion, Jyväskylän, Oulun ja Joensuun kaupunkien kanssa ja sopimuksia koordinoi ympäristöministeriö. (Valtion ja Lahden kaupungin välinen aiesopimus 2008–2009 pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi 2008, 1.)

Lahdessa pitkäaikaisasunnottomuuden puolittamisen tehostamiseksi on käynnistetty Ovessa oma nimi -hanke, jonka hanketyöryhmässä asunnottomien palvelujen sosiaalityöntekijä on mukana. Asunnottomien palvelujen rooli hankkeessa on merkittävä, sillä he antavat tietoa asiakkaista sekä tukevat kuntoutumisprosesseja. Hankkeessa Lahden kaupungin kanssa yhteistyössä toimivat Rikosseuraamusviraston Lahden toimintayksikkö, Lahden A-klinikka, Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen säätiö, Lahden Sininauha, Pelastusarmeija ja Lahden seurakuntayhtymä. Asuntotuotannossa yhteistyötä tehdään muun muassa Lahdet Talot Oy:n ja Y-säätiön kanssa. (Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala 2008a, 2.) Lahden kaupunki myös osaltaan vastaa asuntojen tuottamisesta (Hugg 2009).

Ovessa oma nimi hankkeen keskeisinä tavoitteina ovat pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen lisäksi uuden toimintamallin laatiminen vuokraperusteisen tue-

tun asumisen ja tukiasumisen laajentamiseen sekä sosiaalisen kuntoutuksen tukeminen asumisen kautta. Hankkeen avulla toivotaan vaikutettavan siihen, että asunnottomuus Lahden alueella vähentyy, asuntola-asumisesta siirryttäisiin tuettuun tai tukiasumiseen, vuokra-asuminen turvaisi yksilöllistä sosiaalista kuntoutusta sekä hädät vähenisivät. Tavoitteisiin ja niiden vaikutuksiin pyritään lisäämällä asuntojen määrää ja ohjauksen henkilöstöä sekä vahvistamalla verkostoyhteistyötä. Hankkeen tarkoituksena on myös laatia häättöjä ehkäisevä toimintamalli. (Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala 2008a, 4.)

Ovessa oma nimi hankkeessa työskentelee kaksi sosiaaliohjaajaa, joiden vastuulla on hankkeen suunnittelu, toteutus ja arviointi. Hankkeeseen valikoituu noin 30 asiakasta, joiden katsotaan tarvitsevan erityistä tukea asumisen turvaamisessa. Hanketyöntekijät valitsevat hankeasiakkaat tukiasuntoasiakkaiden joukosta erilaisin perustein ja hankeasiakasryhmästä pyritään tekemään mahdollisimman heterogeeninen. Hankkeessa selvitetään minkälaisia tukimuotoja ja toimenpiteitä asiakas tarvitsee. Hankkeen aikana arvioidaan tukitoimenpiteiden oikea-aikaisuutta, hyötyä ja tarpeellisuutta asiakaskohtaisesti. Hankkeen seuranta muodostuu dokumentoiduista ohjausryhmän ja hanketyöryhmän muistioista, asiakastyön dokumentoinnista ja tilastollisesta seurannasta. Lisäksi hankkeen aikana toteutetaan ITE- arviointi yhteistyössä oppilaitosten kanssa sekä hankearviointi osaamiskeskus Verson puitteissa. Työn päättymisen jälkeen seurataan mihin hankkeen asiakas sijoittuu asumaan ja minkälainen hänen tuen tarpeensa on. (Hugg 2009.)

3.4.2 Oma koti -hanke

Oma koti -hanke on Rikosseuraamusviraston kehittämisprojekti. Oma koti -hanke liittyy valtioneuvoston 14.2.2008 tekemään periaatepäätökseen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisestä vuosina 2008–2011. Tuohon periaatepäätökseen liittyen valtio on tehnyt aiesopimukset kymmenen kaupungin kanssa, joista Lahden kaupunki on yksi. Valtion puolelta sopimuksen ovat hyväksyneet Sosiaali- ja terveysministeriö, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, Ympäristöministeriö, Raha-automaattiyhdistys ja Rikosseuraamusvirasto. (Airola 2009.)

Oma koti -hanke toteutetaan yhteistyössä ohjelmaan osallistuvien kaupunkien sekä asumispalveluja tuottavien järjestöjen kanssa. Yksi hankkeen tavoitteista on tuottaa toimivia paikallisia ja asiakaskohtaisia käytäntöjä, joilla asunnottomien vankilasta vapautuvien ja kriminaalihuollon asiakkaiden asuttamista tuetaan. Toisena tavoitteena on tuottaa yhteistyömalleja vankeinhoidon, kriminaalihuollon ja eri toimijoiden välillä, joita kunnat ja eri yhteistyökumppanit voivat hyödyntää. Kolmantena tavoitteena on Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen johdolla tukea pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelman seuranta- ja ohjausryhmän työtä. Asumisen ja tukipalveluiden järjestämisestä vastaavat kehittämishankkeeseen osallistuvat kunnat ja Rikosseuraamusvirasto tarjoaa hankkeelle oman alansa erityisasiantuntemuksensa. (Karsikas 2009.)

Oma Koti -hanke on valtakunnallinen ja jakautuu viiteen alueelliseen työryhmään, joista Kaakkois-Suomen työryhmän muodostaa Lahti. (Karsikas 2009). Projektin alkaessa on kartoitettu Kriminaalihuoltolaitoksen asiakkaiden ja vankien arkielämän tietoja ja taitoja sekä vankiloiden ja Kriminaalihuoltolaitoksen arkielämää tukevat toiminnot, kuten velkaneuvonta ja päihdekuntoutus. Kartoituksen kohteina olivat myös hankkeessa mukana olevien kaupunkien palvelujärjestelmät ja käytännöt asumiseen liittyen. (Rikosseuraamusvirasto 2008.)

Kriminaalihuoltolaitoksen Lahden aluetoimisto koordinoi Lahden hanketyöryhmän työskentelyä, johon asunnottomien palvelut kuuluu. Hanketyöryhmän puheenjohtajuus on sosiaalitoimella ja sihteeriys Kriminaalihuoltolaitoksella. Hanketyöryhmään kuuluvat myös Nikulan asumispalvelut, työvoiman palvelukeskus LYHTY, Lahden seurakuntayhtymä, A-klinikkatoimi, Päijät-Hämeen Myllyhoitoyhdistys, Kaakkois-Suomen aluevankilan sijoittajayksikkö, Konnun suon vankila, Naarajärven vankila, Hämeenlinnan vankila, Vanajan vankila, Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen säätiö, Lahden Seudun Nuorisoasunnot ry ja Lahden Sininauha ry. (Airola 2009.)

4 TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimusta varten haettiin kirjallinen tutkimuslupa Lahden kaupungilta. Tutkimuksen päätarkoituksena oli kartoittaa Lahden kaupungin asunnottomien palvelujen asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palvelua kohtaan. Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluja kohtaan kartoitettiin palvelujen toimivuuden, saatavuuden ja laadun näkökulmasta, jotta saatiin konkreettista tietoa asiakkaiden omista kokemuksista saamastaan palvelusta. Oli myös tärkeää työntekijöiden näkökulmasta saada palautetta työstään, jonka tulokset eivät välttämättä aina ole selvästi nähtävissä. Tutkimuksen aihe nousi asunnottomien palvelujen työntekijöiltä, mikä kertoi heidän halukkuudestaan selvittää oman työnsä kehittämisen kohteita sekä vahvuuksia.

Tutkimuksen tarkoituksena oli myös tehdä asunnottomia asiakasryhmänä näkyvämmäksi ja saada heidän ääntänsä kuuluviin. Asunnottomat asiakkaina jäävät usein muiden sosiaalitoimen asiakasryhmien varjoon, vaikka heillä tulisi olla yhtäläiset oikeudet tulla kuulluksi ja saada palveluja. Erityisesti sitä, millaisina yhteiskunnan jäseninä asunnottomien palvelujen asiakkaat näkevät itse itsensä on tärkeää tarkastella syvemmin ja tuoda näkyville näitä ajatuksia, jotta muutkin ihmiset näkisivät asunnottomuuden taustalla olevan ihmisen. Tehokas keino osallistaa ja integroida asunnottomia ja syrjäytyneitä yhteiskuntaan on ihmisen omien ajatusten ja tavoitteiden huomioiminen.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten palvelun toimivuus, saatavuus ja laatu toteutuvat tämän kyselyn ja haastattelujen perusteella asunnottomien palvelujen asiakkaiden näkökulmasta?
2. Mitä vahvuuksia ja kehittämisen kohteita asunnottomien palveluista nousi esille tehdyn kyselyn ja haastattelujen pohjalta?
3. Millaisena asunnottomuus näyttäytyy haastateltujen omissa kertomuksissa?

Tutkimuskysymykset laadittiin vastaamaan tutkimuksen tarkoitusta. Kyselylomakkeen sisältö suunniteltiin siten, että se antaisi vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykset kulkivat siis punaisena lankana koko tutkimusprosessin ajan, jolloin työn tarkoitus ohjasi tutkimusta.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTO TÄSSÄ TUTKIMUKSESSA

Tutkimus toteutettiin pääasiassa kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella (LIITE 1), mikä on määrällisen tutkimusmenetelmän yleisin aineistonkeruutapa. Määrällisellä tutkimusmenetelmällä kerättyä aineistoa syvennettiin toteuttamalla neljä teemahaastattelua (LIITE 2), jolloin myös kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käytettiin osana tutkimusta. Määrällisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena oli saada laajan otannan avulla tilastoin esitettävää tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä asunnottomien palveluihin. Asunnottomien äänen ja asunnottomuuden inhimillisyyden esiin tuomiseen pyrittiin laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen.

5.1 Määrällinen tutkimusmenetelmä

Määrälliselle eli tilastolliselle tutkimukselle tunnusomaista on tiedon strukturointi, mittaaminen, tiedon esittäminen numeroin, tutkimuksen objektiivisuus ja vastaajien suuri lukumäärä. Määrällisessä tutkimuksessa muuttujien eli mitattavien ominaisuuksien välisiä eroja ja suhteita tarkastellaan suhteessa toisiinsa, jolloin saadaan kokonaiskuva tutkittavasta aiheesta. Määrällisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan vastauksia kysymyksiin kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. (Vilka 2007, 13–14.)

Määrällisen tutkimuksen vahvuutena on se, ettei se sido tutkijaa aineistonkeruun aikana ja se mahdollistaa laajan aineiston saannin. Laaja aineisto taas luo luotettavat edellytykset yleistävien johtopäätösten tekemiselle kuin suppea aineisto. (Valli 2001, 7.) Määrällisen tutkimuksen heikkoutena pidetään sen pinnallisuutta, koska siinä tutkijat eivät pääse kovin syvälle tutkittavaan ilmiöön ja sen syihin. Tällöin riskiksi voi muodostua, että tutkijat tekevät vääriä tulkintoja ja sen kautta vääriä johtopäätöksiä tutkittavasta aiheesta. (Heikkilä 2005, 16.) Tässä tutkimuksessa kerättiin varsin laaja aineisto kyselylomakkeilla, kun taas haastatteluiden kautta syvennettiin yksityiskohtaisemmin tutkittavaan asiaan. Näin hyödynnettiin määrällisen tutkimusmenetelmän vahvuuksia ja toisaalta paikattiin sen heikkouksia.

Määrällisen tutkimuksen aineiston voi kerätä monin eri tavoin tutkimuksen luonteesta riippuen, kuten kyselyllä, haastattelulla tai havainnointilomakkeella. Yleisin tapa kerätä määrällistä aineistoa on kysely, joka sopii aineiston keruuseen parhaiten kun tutkimuksen kohteena ovat näkemykset, ajatukset ja mielipiteet tutkittavasta ilmiöstä. Kyselyn toteuttaminen onnistuu siitäkin huolimatta, vaikka vastajia on paljon ja he sijoittuvat maantieteellisesti hajanaisesti. Kysely kannattaa valita aineistonkeruumenetelmäksi myös tutkimuksen aiheen ollessa arkaluontoinen. (Vilka 2007, 14, 28.) Aineiston hankinnan kannalta kyselylomake sopi hyvin tämän tutkimuksen luonteeseen, koska sen avulla tavoitettiin suuri joukko asunnottomien palvelujen asiakkaita. Hyvän kyselylomakkeen tulisi herättää vastaajan mielenkiinto ja halu ottaa kantaa. Toimivan kyselylomakkeen tulisi olla myös helppo täyttää. Kyselylomake on hyvä esitellä ennen sen varsinaista käyttöönottoa, jotta mahdolliset epäselvyydet ja puutteet selviävät tutkijalle. Saatekirjeen avulla kyselylomakkeen täyttäjät tulevat tietoisiksi tutkimuksen tarkoituksesta.

Tutkimustulokset laitetaan helposti käsiteltävään ja ymmärrettävään muotoon, kuten taulukkoon tai muuhun tilastolliseen malliin, josta päätelmien teko ulkopuolisellekin on helppoa. Taulukoiden ja tilastojen avulla lukijalle pystytään havainnollistamaan tuloksia helposti ja antamaan tarkka kuva saadusta aineistosta. (Valli 2001a, 7.) Tässä tutkimuksessa kyselyn tuloksista on laadittu kuvioita, jotka ovat havainnollistamassa ja näin ollen tukemassa sanallisesti esitettyjä tuloksia.

Määrällisen tutkimuksen aineisto tulee operationalisoida, joka tarkoittaa teoreettisten käsitteiden muokkaamista lukijaystävällisemmiksi (Vilka 2007, 36). Tästä esimerkkinä asunnottomien integroiminen yhteiskuntaan, jolloin vieraampi sana integroiminen tulee tutkimuksessa selittää lukijalle. Ammattisanaston oikea käyttäminen on oleellista tutkimuksessa, mutta on syytä säilyttää työn helppolukuisuus ja ymmärrettävyys.

Määrällisessä tutkimuksessa tulee kiinnittää huomiota otantaan, joka on niin sanottu pienoismalli perusjoukosta. Onnistuneen otannan avulla on mahdollista saada luotettavaa ja kattavaa tietoa, joka vastaa mahdollisimman hyvin perusjoukon ajatuksia ja mielipiteitä. Otantamenetelmiä on useita, mutta niille kaikille tunnus-

omaista on tietynlainen satunnaisuus, joka tarkoittaa, että kaikilla on yhtäläinen todennäköisyys kuulua otantaan. Erilaisia otantamenetelmiä ovat yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen otanta, ositettu otanta ja ryväsotanta. Otanta on aina tilannesidonnainen, mutta määrällisessä tutkimuksessa on aina parempi, mitä suurempi otanta on. (Valli 2001b, 102–105.) Tässä tutkimuksessa käytettiin aineiston hankinnassa yksinkertaista satunnaisotantaa. Satunnaisotannassa kyselyyn vastanneet valikoituivat satunnaisesti sinä aikana, jolloin kyselylomake oli jaossa asunnottomien palvelujen toimistolla. Kyselyn vapaaehtoisuus myös vaikutti otannan suuruuteen. Tässä tutkimuksessa kyselyyn vastanneita oli 117, joten otantaa voidaan pitää varsin laajana, kun asiakkaita asunnottomien palveluissa on yhteensä reilut 400 henkilöä.

5.2 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa käytettiin myös laadullista tutkimusmenetelmää määrällisen menetelmän lisäksi. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan aineistoa hakiessa hyödyntää monenlaisia eri hankintatapoja. Suosituimmat aineistonkeruumenetelmät ovat erilaiset kyselyt ja haastattelut, kuten lomake-, teema-, syvä- ja ryhmähaastattelut sekä dialogi. Haastattelumuodot eroavat toisistaan niiden kysymysten avoimuuden ja haastattelun strukturointiasteen mukaan. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 76–80.) Tutkimuksen resurssien ja aiheen mukaan voidaan myös yhdistellä eri menetelmiä, jotta työssä saavutetaan vastaukset tutkimuskysymyksille. Hankintatavan valikoituminen perustui tutkimuksen luonteeseen ja siihen, mitä tutkijat halusivat työllään selvittää. Koska tutkimuksen pääpaino oli määrällisissä menetelmissä, oli teemahaastattelu laajuudeltaan tähän tutkimukseen sopivin. Teemahaastattelu oli luontevin myös siksi, että haastattelu keskittyi erityisesti yhden teeman, asunnottomuuden, tarkasteluun.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu ja siinä edetään valmiiksi mietittyjen teemojen avulla. Apuna ovat myös teemoihin liittyvät tarkentavat kysymykset, joilla luodaan syvyyttä tutkittavaan asiaan. Teemahaastattelussa pääpaino on haastateltavan omissa tulkinnoissa ja asioille antamissaan merkityksissä. Maku-

asiana nähdään se, käytetäänkö kaikkia laadittuja kysymyksiä, missä järjestyksessä kysymykset esitetään ja kuinka paljon kysytään haastattelun aikana nousevia tarkennuksia. Haastattelijan tulee kuitenkin pitää mielessään haastattelun punainen lanka, jotta haastattelun tulos vastaisi tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Tutkimuksessa tehdyt haastattelut etenivät omalla painollaan ja teema-haastattelu rungon kysymyksiä käytiin läpi haastattelutilanteeseen sopivalla tavalla. Haastateltava määritteli hyvin pitkälle haastattelun kulun ja kysymykset pyrittiin esittämään luontevassa järjestyksessä. Haastattelijat tarvittaessa rajasivat haastateltavan kerrontaa, mikäli aihe eksyi pitkäksi aikaa tutkimuskysymysten ulkopuolelle.

Teemahaastattelu toteutettiin neljälle asunnottomien palvelujen asiakkaalle. Teemahaastattelua hyödynnettiin menetelmänä, koska haluttiin tarkastella haastateltavien henkilökohtaisia näkemyksiä ja kokemuksia asunnottomuudesta sekä asunnottomien palveluista. Haastattelu antoi haastateltavalle vapauden kertoa haluamistaan asioista, johtaa keskustelua omien tärkeiksi kokemien teemojen pariin sekä mahdollisuuden tuoda oman äänensä kuuluviin. Vaikka haastateltavalla oli mahdollisuus viedä keskustelua eteenpäin, oli tutkimuksen kannalta oleellista pysyä haastattelurungon viitekehyksessä.

Tutkimuksen laadullisena analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Teemoittelu nostaa saadusta aineistosta tärkeät teemat esiin ja tutkii näiden ilmenemistä aineistossa. (Eskola & Suoranta 2001, 165, 175–176.) Tutkimuksen haastatteluisissa tärkeimmät teemat olivat asiakkaiden kokemukset asunnottomien palveluista ja asunnottomuudesta. Haastatteluista saadusta aineistosta etsittiin näitä teemoja ja tarkasteltiin niiden yhteneväisyyksiä ja eroja.

Deduktiivisessa päättelyssä tosista lähtökohdista seuraa aina tosi johtopäätös (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95–96). Esimerkiksi jos sanotaan, että kaikki asunnottomat ovat päihdeongelmaisia, ja Pekka on asunnoton, on johtopäätös se, että myös Pekka on päihdeongelmainen. Induktiossa yksittäisistä havainnoista tehdään yleistyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95–96). Esimerkiksi tutkimusaineistossa

selviää, että haastattelemamme asunnottomat ovat syrjäytyneitä yhteiskunnasta. Tästä tehtäisiin johtopäätös, että kaikki asunnottomat ovat syrjäytyneitä.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tarkoittaa, että tutkimusta tehtäessä tutkimuksen pääpaino on aineistossa. Tutkimuksen teoria rakennetaan niin, että siinä aineisto on lähtökohtana. Teorialähtöinen sisällönanalyysi tarkoittaa, että tutkimusaineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan teoriaan. Teoriaohjaava sisällönanalyysi tarkoittaa nimensä mukaisesti sitä, että teorian tieto ohjaa aineiston analysointia. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä, josta voidaan käyttää myös nimitystä teoriasidonnainen analyysitapa, löytyy elementtejä sekä aineistolähtöisestä, että teorialähtöisistä sisällönanalyyseistä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97–99.) Tässä tutkimuksessa on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, jossa yhdistyy elementtejä sekä teoria- että aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä. Tutkimuksen pääpaino on kyselylomakkein ja haastatteluin saadussa aineistossa, joista saadut tulokset ovat tutkimuksen ydin. Kuitenkin tutkimustulosten analyysiä on tehty nojautuen jo olemassa olevaan teorian tietoon.

5.3 Aineiston hankinta

Tutkimuksen aineisto hankittiin kyselylomakkeella sekä haastatteluilla. Tutkimuksen pääaineisto hankittiin kyselylomakkeilla, koska sen koettiin olevan tehokkain menetelmä saada tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä saamaansa palveluun asunnottomien palveluissa. Laajaa tietoa asiakastyytyväisyydestä ei olisi saatu pelkkien haastattelujen avulla, koska vastausten saaminen tutkimuskysymyksiin olisi vaatinut ison otoksen.

Kyselylomakkeiden lisäksi tehtiin neljä haastattelua. Haastattelujen tarkoituksena oli elävöittää tutkimusta ja saada syvempää tietoa asiakkaiden ajatuksista ja mielipiteistä asunnottomien palveluja kohtaan. Haastattelujen avulla päästiin myös lähemmäs kohderyhmää ja asunnottomuuden problematiikka konkretisoitui haastattavien omien kokemusten kautta.

5.3.1 Kyselylomake

Kyselylomakkeen rakennetta pohdittiin yhdessä asunnottomien palvelujen työntekijöiden kanssa ja kysymykset päädyttiin jaottelemaan kolmen pääkohdan alle, jotka olivat palvelujen toimivuus, saatavuus ja laatu. Tämän jälkeen tarkastelun kohteena olivat edellä mainitut pääkohdat, joihin perehdyttiin tarkemmin, jotta ymmärrettiin mistä tekijöistä palvelujen toimivuus, saatavuus ja laatu muodostuvat. Kyselylomakkeen alussa kysyttiin vastaajien perustietoja, jotta saatiin kuvaa esimerkiksi vastaajien sukupuolesta ja iästä. Kyselylomakkeen laadinnan taustalla pysyivät koko ajan tutkimuksen tutkimuskysymykset, joihin pyrittiin kyselylomakkeen avulla saamaan vastauksia.

Kyselylomake laitettiin jakoon asunnottomien palvelujen toimistolla maaliskuussa 2009. Aineistoa hankittiin kyselylomakkeella neljän viikon ajan. Tänä aikana asunnottomien palvelujen asiakkailta oli mahdollisuus vastata kyselyyn heidän asioidessaan asunnottomien palvelujen toimistolla. Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 117 asiakasta. Kyselylomakkeeseen saatujen vastausten määrä ylitti kaikkien odotukset myönteisesti, koska asiakkaiden halukkuus osallistua tutkimukseen oli epävarmaa. Vastaushalukkuuden lisäämiseksi arvottiin kyselyyn vastanneiden kesken kaksi ruokakassia. Vastaajien henkilöllisyyden salassa pitämisen varmistamiseksi arvontaan osallistuminen tapahtui erillisillä arvontalipuilla.

Kyselylomake muodostui pääosin strukturoiduista, eli suljetuista kysymyksistä, joissa oli määritelty vastausvaihtoehdot valmiiksi. Aineisto kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella, jotta vastaaminen olisi helppoa, yksinkertaista ja nopeaa. Vastausvaihtoehtojen asteikkona käytettiin Likertin asteikkoa, jossa vastaaja valitsi eniten omaa käsitystään vastaavan vaihtoehdon. Likertin asteikossa on kaksi ääripäätä, joista toinen on esimerkiksi väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja toinen täysin eri mieltä. (Heikkilä 2005, 50, 53.) Kyselylomakkeessa käytettiin viisiportaista vastausasteikkoa, jossa numero 1 tarkoitti vastaajan olevan täysin eri mieltä ja numero 5 täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Strukturoituja kysymyksiä oli 20, joista neljä liittyi perustietojen kartuttamiseen ja 16 asunnottomien palvelujen saatavuuteen, toimivuuteen ja laatuun. Näiden lisäksi kyselylomakkeessa

oli kolme avointa kysymystä, jotka antoivat vastaajalle mahdollisuuden kommentoida ja perustella strukturoituja kysymyksiä.

Kyselylomaketta laadittaessa otettiin huomioon asiakasryhmän kielellisten taitojen erilaisuus rakentamalla väittämistä mahdollisimman lyhyitä ja yksinkertaisia. Sannallisten vastausten muodostaminen saattoi mahdollisesti olla liian haasteellista, mikä olisi voinut alentaa vastaushalukkuutta. Heikkilän (2005, 51) mukaan kritiikin antaminen on helpompaa strukturoitujen väittämien kautta, jolloin tyytymättömyyttä ilmaiseva vastausvaihtoehto on jo valmiiksi määritelty. Väittämät muotoiltiin myönteiseen sävyyn, jolloin valitsimme esimerkiksi väittämän, ”Henkilökunta on ammattitaitoista” - ”Henkilökunta on ammattitaidotonta” sijaan. Vastausvaihtoehtoista jätettiin pois ”en osaa sanoa” -kohta, jotta kohderyhmä pohtisi omia mielipiteitään saamaansa palvelua kohtaan. Tutkimustulosten analysointi olisi myös ollut haasteellisempaa mikäli ”en osaa sanoa” vaihtoehto olisi ollut vastaajien käytettävissä, koska edellä mainittu kohta olisi tullut analysoida erikseen. Vastauksena ”en osaa sanoa” -kohta ei myöskään olisi antanut tutkimuksen kannalta olennaista tietoa. Oletuksena myös oli, että suurimmalla osalla vastaajista oli selkeä mielipide kysytyihin väittämiin.

5.3.2 Haastattelut

Kyselylomakkeen lopussa tiedusteltiin vastaajien halukkuutta osallistua haastatteluun ja 46 kyselylomakkeeseen vastannutta jätti yhteystietonsa haastattelua varten. Tutkimuksessa haastateltiin neljää henkilöä ja haastateltavien joukosta pyrittiin saamaan mahdollisimman heterogeeninen. Haastateltavien tavoittaminen puhelimitse onnistui parhaiten asunnottomien palveluista käsin, koska numero, josta soitettiin, oli useimmille tuttu. Soittaminen asunnottomien palvelujen toimistolta ei kuitenkaan käytännössä ollut aina mahdollista, joten haastateltavia yritettiin tavoitella myös siviilipuhelimilla ilman numeronäyttöä. Haasteeksi muodostui joidenkin haastatteluun valittujen paikalle saapuminen sovittuna ajankohtana, jonka vuoksi haastateltavat henkilöt sekä haastatteluajankohdat muuttuivat useaan otteeseen. Tutkimuksen kohderyhmän elämänrytmin epäsäännöllisyys oli tutkimuksen

tekijöiden tiedossa ja sen vaikutukset haastattelujen käytännöntoteutukseen oli ymmärretty kuuluvan osaksi tutkimusprosessia.

Haastattelut tehtiin asunnottomien palvelujen toimistolla ja tilanteesta pyrittiin tekemään mahdollisimman rauhallinen. Mahdollisuus haastatteluihin oli ainoastaan asunnottomien palvelujen aukioloaikoina, joten muiden asiakkaiden äänet kuuluivat taustahälynä haastatteluhuoneeseen. Haastattelutilanteessa oli haastateltavan lisäksi paikalla yksi tutkija haastattelijan roolissa. Haastattelut toteutettiin teema-haastatteluina, jolloin käytössä oli etukäteen suunnitellut teemaan liittyvät kysymykset. Haastateltavan omille pohdinnoille ja tärkeille ajatuksille pyrittiin tietoisesti antamaan tilaa säilyttäen samalla kuitenkin tutkimuksen punainen lanka.

Haastattelut nauhoitettiin Lahden ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan laitokselta lainatulla USB-nauhurilla. Nauhurin avulla haastatteluissa tallentuneet äänitiedostot siirrettiin tietokoneelle aineiston jatkokäsittelyä varten. Äänitiedostot tallennettiin vähintään kahden tutkijan tietokoneelle, jotta niiden tallennus varmistettiin.

Haastattelujen luonne riippui paljon haastateltavien avoimuudesta ja halukkuudesta jakaa omia näkemyksiään, joten haastatteluiden kesto vaihteli noin kymmenestä minuutista tuntiin. Tämän vaihtelun vuoksi tutkimuksessa päädyttiin tekemään neljä haastattelua, koska yksi haastatteluista jäi muita huomattavasti lyhyemmäksi. Tutkijoiden omat persoonalliset piirteet toivat myös haastattelutilanteeseen oman sävynsä, jonka vuoksi jokainen haastattelu oli omanlaisensa. Haasteelliseksi koettiin joissakin haastatteluissa haastateltavan kunto, koska tilanteessa heräsi epäily haastateltavan päihtymyksestä. Ongelmia ilmeni myös käytetyn nauhurin kanssa ja yksi haastattelu jouduttiin tekemään kokonaan uudestaan, koska nauhuri oli sammunut kesken haastattelun.

5.4 Aineiston käsittely

Tutkimuksen aineisto koostui kyselylomakkeiden vastauksista ja haastatteluista. Aineiston käsittelyssä lähdettiin liikkeelle luomalla Webropoliin kyselylomakepohja. Webropol on internetin välityksellä toimiva kysely- ja tiedonkeruusovellus. Webropoliin syötettiin saatujen kyselylomakkeiden tietoja sitä mukaan kun kyselylomakkeita palautui. Webropol loi kyselylomakkeiden tietojen pohjalta perusraportin, josta ilmeni vastauksien lukumäärät, jakautumiset ja prosenttiosuudet sekä avointen kysymysten vastaukset. Perusraportin avulla saatiin kokonaiskuvaa niin vastaajista kuin vastauksistakin. Webropolista saatiin suoraan myös vastaukset Excel-tiedostona, jonka avulla tehtiin tarvittavat kuviot havainnollistamaan tutkimustuloksia ja niiden analyysia.

Laadullisen aineiston käsittely aloitettiin litteroimalla haastattelut sanasta sanaan, joka oli aineiston käsittelyn työläin vaihe. Sanasta sanaan litteroimalla varmistettiin haastateltavan ajatuksien ja mielipiteiden esittäminen hänen tarkoittamalla tavalla. Aineiston auki kirjoittamisessa hankaluuksia tuotti nauhoitetun puheen epäselvyys sekä haastateltavan ja haastattelijan puheen ajoittainen päällekkäisyys. Tehokkaan ajankäytön mahdollistamiseksi jokainen tutkija litteroi itse tekemänsä haastattelut. Haastattelut kuunneltiin tutkijoiden kesken seuraten litteroitua tekstiä, jotta varmistettiin litteroinnin virheettömyys. Litteroidut haastattelut tulostettiin ja aineistosta poimittiin tutkimukseen osallistuneiden ajatuksia, kokemuksia ja näkemyksiä asunnottomien palveluista, asunnottomuudesta ja syrjäytymisestä.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulosten avaaminen ja analysointi alkaa kyselyyn vastanneiden perustietojen kuvaamisella, jotta lukijalle selkiytyy kuva kyselyyn osallistuneista asunnottomien palvelujen asiakkaista. Perustietojen kartuttamisen jälkeen tutkimustulokset on jaoteltu palvelujen toimivuus-, saatavuus- ja laatuosioiden alle, joiden yhteydessä tutkimustuloksia on havainnollistettu myös kuvioiden avulla. Jokaisen osion jälkeen tutkimustuloksista on tehty johtopäätöksiä, koska tutkimustulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset haluttiin pitää eheänä kokonaisuutena ja näin ollen säilyttää tutkimuksen helppolukuisuus.

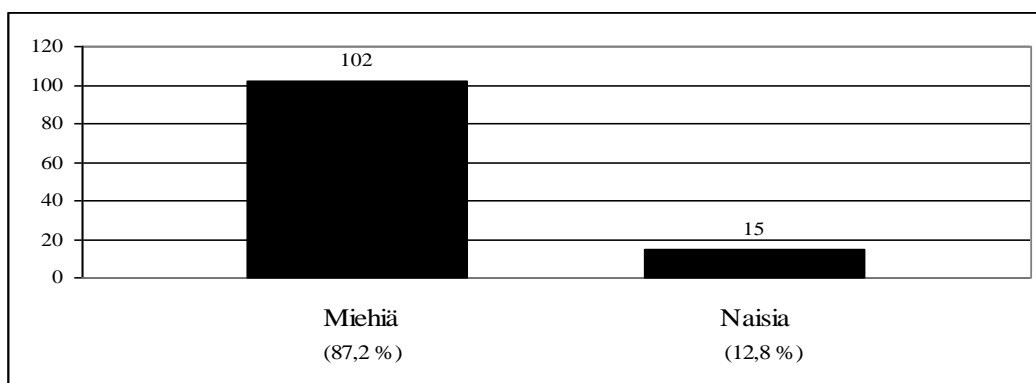
Jokaisesta väittämästä on tehty kuvio, joista käy ilmi kuinka moni vastaajista on valinnut vastausvaihtoehdoista arvon 1, 2, 3, 4 ja 5. Vastausvaihtoehtojen arvoja on tulkittu niin, että arvot 1 ja 2 tarkoittavat, että vastaaja on täysin tai lähes eri mieltä väittämän kanssa ja ilmaisevat vastaajan tyytymättömyyttä kysyttyyn asiaan. Arvo 3 tarkoittaa vastaajan olevan melko samaa mieltä väittämän kanssa, mutta vastaaja on kuitenkin tyytyväinen, kun taas arvot 4 ja 5 tarkoittavat vastaajan olevan lähes tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja ilmaisevat vastaajan tyytyväisyyttä. Joidenkin väittämien kohdalla tyytymättömyyttä ilmaisevat ja tyytyväisyyttä ilmaisevat vastaukset on laskettu yhteen, jotta tutkimustuloksista syntyisi selkeämpi kuva. Väittämien yhteydessä olevat kuviot kuitenkin takaavat kaikkien vastausten julki tulemisen.

6.1 Kyselyyn vastanneiden perustiedot

Kyselylomakkeen alussa tiedusteltiin vastaajan perustietoja, eli sukupuolta, ikää, asiakassuhteen pituutta sekä asumista tukiasunnossa. Näiden perustietojen avulla tehtiin johtopäätöksiä tutkimukseen osallistuneiden asunnottomien palvelujen asiakkaiden elämäntilanteista. Tiedot vastaajien sukupuolesta ja iästä selkeyttivät näkemystä asiakaskunnan rakenteesta.

Kyselyyn vastanneista 102 oli miehiä ja 15 naisia (kuvio 2). Nämä luvut kuvaavat hyvin asunnottomien sukupuolijakaumaa, sillä suurin osa asunnottomuudesta kär-

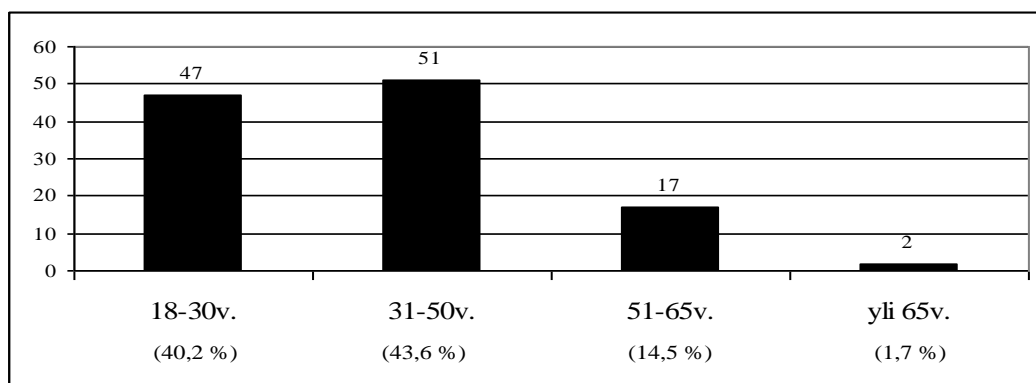
sivistä on miehiä. Miesten sosiaalinen verkosto on usein naisia pienempi ja sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen ei ole yhtä aktiivista kuin naisilla. Tämä johtaa siihen, että omista ongelmista ei haluta puhua tai niille ei löydy kuuntelijaa. Miesten on usein vaikea pyytää apua ja hakea tukea. Tämä voi johtaa helposti huonosuaisuuden kasautumiseen, kun sosiaalisia ongelmia on kertynyt useampi ennen kuin tilanteeseen puututaan. Miehet ja naiset käyttävät erilaisia selviytymiskeinoja kohdatessaan elämässään kriisejä. Selviytymiskeinot ovat yksilöllisiä, mutta voidaan todeta, että miehillä on naisia suurempi riski alkoholinkäytön lisääntymiseen. Runsas päihteiden käyttö hankaloittaa elämän raiteilleen saantia ja voi osaltaan edesauttaa sosiaalisten ongelmien kertymistä. Naiset kärsivät useimmiten suhteellisesta asunnottomuudesta, mutta tähän kyselyyn vastanneilla naisilla oli pitempiaikaisia ongelmia säilyttää tai saada asunto. Naisten päihteiden käytön lisääntyminen vaikuttaa heidän syrjäytymiseen yhteiskunnasta sekä asunnottomuuden pitkitymiseen.



KUVIO 2. Kyselylomakkeeseen vastanneiden sukupuoli (n=117)

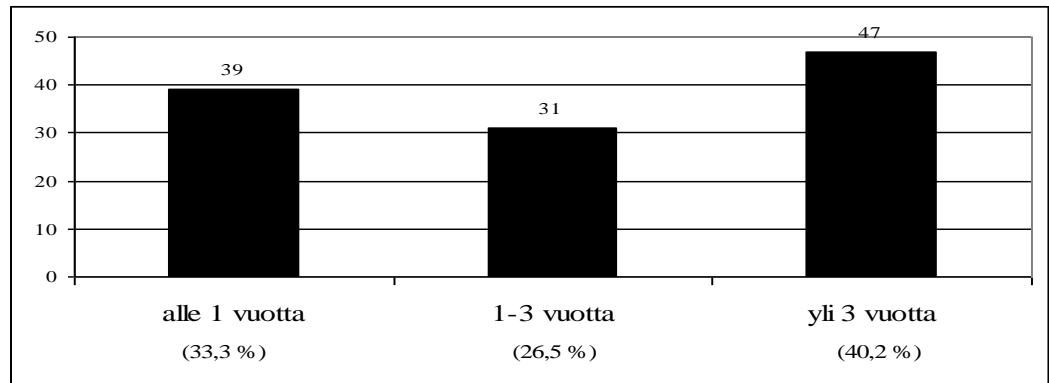
Kyselyyn vastanneiden ikää tiedusteltiin kysymällä mihin neljästä ikäryhmästä vastaaja kuuluu. Valtaosa eli 83,8 % vastaajista oli 18–50-vuotiaita, joten voidaan tehdä johtopäätös, että tämä ikäryhmä käyttää aktiivisimmin asunnottomien palveluja (kuvio 3). Voidaan ajatella, että mitä nuorempi asiakas on, sitä enemmän syitä hänellä on integroitua yhteiskuntaan, kun opiskelu, työelämä ja perheen perustaminen ovat vielä edessäpäin. Huolestuttavana voidaan kuitenkin nähdä nuorten asiakkaiden määrä, koska tuloksista voidaan päätellä nuorten tippuvan esimerkiksi koulutusväylistä ja työelämästä. Työskentely nuorten asiakkaiden kanssa onkin

hyvin tärkeää, jotta syrjäytymisen kierre ei syvene ja tarve sosiaalityön erityispalveluille myöhemmällä iällä poistuu. Yli 50-vuotiaiden pieni määrä, 16,2 % tutkimukseen osallistujista, herättää ajatuksia, mitä asunnottomille ja syrjäytyneille ihmisille keski-iässä tapahtuu. Voidaan ajatella, että työ, jota asunnottomien kanssa tehdään, on auttanut saamaan elämän perusasiat kuntoon tai että asunnottomien keskimääräinen elinikä on alhaisempi verrattuna valtaväestöön. Voidaan myös olettaa, että osa keski-iän ylittäneistä on palveluasumisen piirissä, jolloin he eivät käytä asunnottomien palveluja.



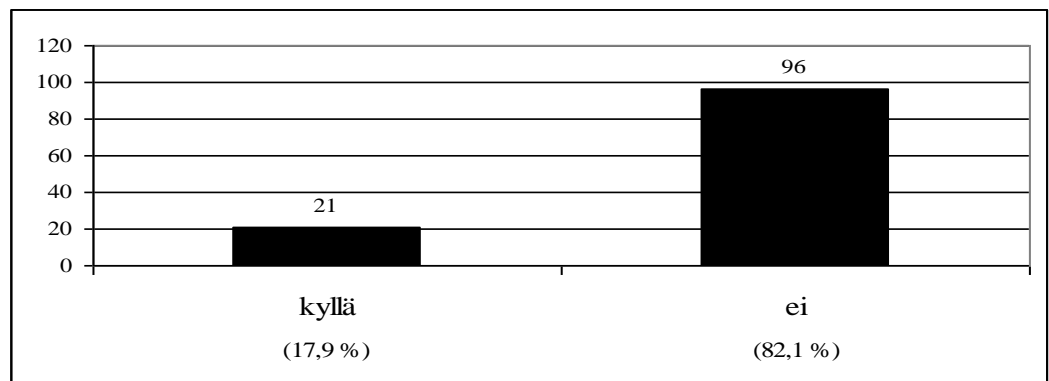
KUVIO 3. Kyselylomakkeeseen vastanneiden ikä ($n=117$)

Kysyttäessä asiakassuhteen pituutta, vastaukset jakautuivat tasaisesti kaikkien kolmen vaihtoehdon alle. Vastaajista 33,3 % on ollut asunnottomien palvelujen asiakkaana alle yhden vuoden, 26,5 % vastaajista on ollut asiakassuhteessa 1–3 vuotta. Yli 3 vuotta asiakassuhteessa olleita oli 40,2 % kyselyyn vastanneista. Kyselyyn vastanneista valtaosa on ollut useamman vuoden asunnottomien palvelujen asiakkaana (kuvio 4). Kuitenkin uusia asiakkaitakin on tullut asunnottomien palvelujen piiriin.



KUVIO 4. Kyselylomakkeeseen vastanneiden asiakassuhteen pituus (n=117)

Viimeisenä perustiedoissa kysyttiin asuuko vastaaja tukiasunnossa. Vastaajista 21 henkilöä asui tukiasunnossa ja 96 henkilöä ei asunut tukiasunnossa (kuvio 5). Tukiasunnossa asumista tiedusteltiin, koska oletuksena oli, että tukiasunnon saaneet asiakkaat ovat mahdollisesti tyytyväisempiä saamaansa palveluun, kuin asiakkaat, joiden kohdalla toive tukiasunnosta ei ole toteutunut. On kuitenkin huomioitava, että läheskään kaikki asiakkaat eivät hae asunnottomien palvelujen tarjoamia tukiasuntoja.



KUVIO 5. Kyselylomakkeeseen vastanneista tukiasunnossa asuvat (n=117)

Asiakassuhteen pituudesta suhteessa vastaajan ikään voidaan todeta, että iältään vanhemmat ovat olleet asunnottomien palvelujen piirissä nuoria, 18–30-vuotiaita, kauemmin. Kuitenkin erityisesti 18–50-vuotiaiden joukosta noin kolmasosa on uusia asiakkaita, joiden asiakassuhde on kestänyt vasta alle vuoden verran. Tämä kertoo, että uusia asiakkaita asunnottomien palveluille on tullut runsaasti viime

vuoden aikana, erityisesti 18–30-vuotiaita. Taulukosta (taulukko 1) nähdään, että ikään katsomatta yli 3-vuoden asiakassuhteita oli kyselyyn vastanneista eniten, joista yli puolet oli 31–50-vuotiaita.

TAULUKKO 1. *Asiakassuhteen pituus ja asiakkaan ikä*

	Ikä				Yhteensä
	18-30v.	31-50v.	51-65v.	yli 65v.	
Asiakassuhteen pituus					
alle 1v.	20	14	5	0	39
1-3v.	16	12	3	0	31
yli 3v.	11	25	9	2	47
Yhteensä	47	51	17	2	117

Kaikista vastaajista vain 21 henkilöä asuu asunnottomien palvelujen tukiasunnossa (taulukko 2). Valtaosa tukiasunnossa asuvista on ollut asiakassuhteessa yli kolme vuotta. Kuitenkin tukiasunnossa asuvista kuusi on ollut asiakassuhteessa vasta alle vuoden. Tämän tuloksen perusteella voidaan olettaa, että nuoria asunnottomien palvelujen piiriin tulleita on pyritty asuttamaan tukiasuntoihin.

TAULUKKO 2. *Asiakassuhteen pituus ja tukiasunto*

	Tukiasunnossa asuvat		Yhteensä
	Asuu tukiasunnossa	Ei asu tukiasunnossa	
Asiakassuhteen pituus			
alle 1v.	6	33	39
1-3v.	1	30	31
yli 3v.	14	33	47
Yhteensä	21	96	117

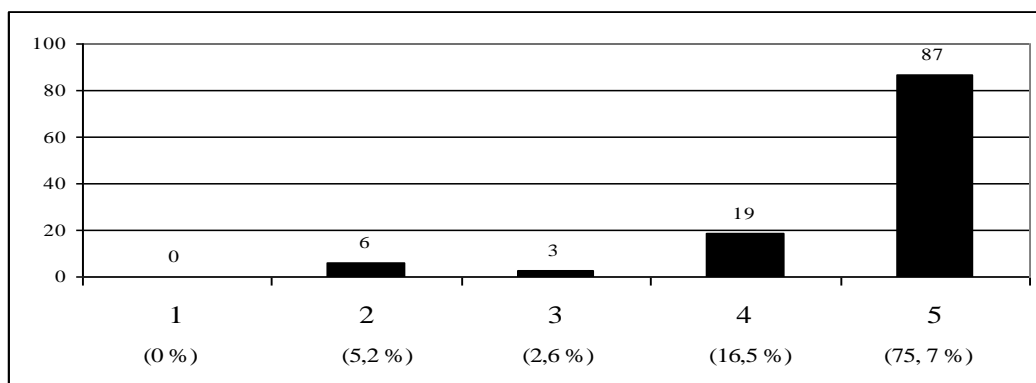
6.2 Palvelujen toimivuus

Asunnottomien palvelujen toimivuutta arvioitiin viiden eri väittämän avulla, joiden kautta saatiin tietoa asiakkaiden tyytyväisyyden tasosta työskentelyn toimivuuteen liittyen. Toimivuuden arviointi rakentui asunnottomien palvelujen henki-

lökunnan työskentelyn tarkastelusta sekä tilojen tarkoituksenmukaisuudesta. Henkilökunnan työskentelyä arvioitaessa tarkasteltiin yhteistyön sujuvuutta muiden tahojen kanssa, palveluohjausta sekä päätösten ajallaan tuloa. Toimitiloja arvioitaessa kiinnitettiin huomiota tilojen viihtyvyys sekä yksikön erillisyyteen muista sosiaalitoimen erityispalveluista.

6.2.1 Asunnottomien palvelujen työntekijöiden työskentelyn toimivuus

Kysyttäessä asunnottomien palvelujen työntekijöiden työskentelyn toimivuutta, sai päätösten tuleminen ajallaan prosentuaalisesti parhaan tuloksen. Valtaosa, 87 henkilöä, eli 75,7 % vastaajista koki, että päätökset tulevat kohtuullisessa ajassa. Täysin tyytymättömiä päätösten tuloaikaan ei ollut kukaan vastaajista.



KUVIO 6. Minua koskevat päätökset tulevat kohtuullisessa ajassa (n=115)

Vastaajat / haastateltavat kertoivat päätösten tulemisesta seuraavanlaisesti.

Kaikki asiat hoituneet sovitussa ajassa.

Minua on palveltu sujuvasti, odottelua ei ole ollut ja asunto järjestyi todella nopeasti.

Ainakin minun asioidessa toimistolla kaikki hoituu oikein nopeasti, n. 10 min ja asiat ok.

Asiat hoidetaan ripeästi ja mutkattomasti.

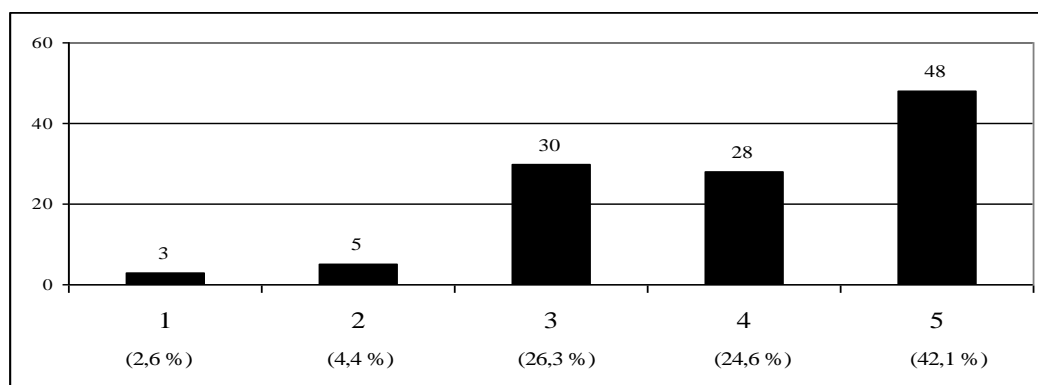
Päätöksiä voisi joissain tapauksissa tehdä puhelimitse.

Palvelu on erittäin sujuvaa ja nopeaa.

Että ripeyttä asioiden hoitoon.

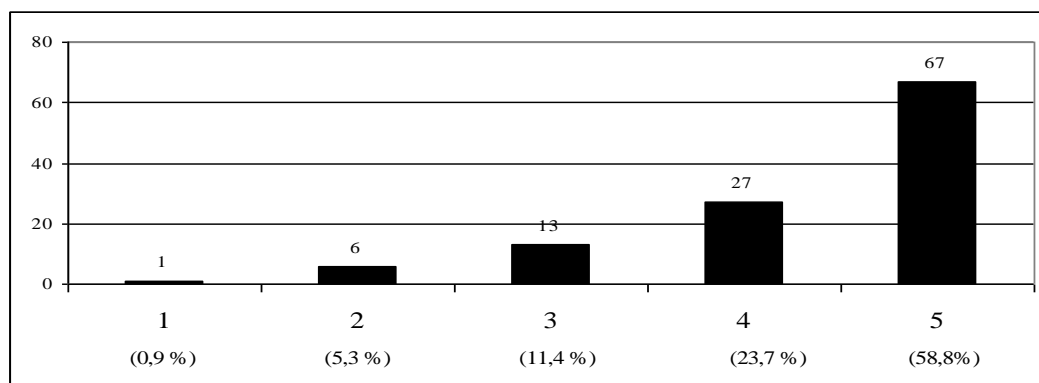
No mä kävin hammaslääkärissä tos nytteki kesällä ja tota noi ni mä kävin tossa kaupungin sairaalassa ja tulin siit pois... mä soitin tos jo matkalla. Ni mul oli kaikki selvää ku mä tuolta läksin. Ihan puhelimella ni täältä ni mä pääsin jo tohon... ku mä kävelin kotiin. Siin on apteekki mä sain... siinä jo kaikki valmiiks jo ihan niin ku tost kävelymatkan aikana. Kaikki niin ku hoitu ihan hienosti.

Eniten hajontaa oli väittämässä, jossa tarkasteltiin asiakkaan asioiden hoitoon liittyvän yhteistyön toimivuutta muiden tahojen kanssa (kuvio 7). Täysin tyytyväisiä yhteistyöhön oli alle puolet eli 42,1 % vastaajista ja lähes tai melko tyytyväisiä yhteistyön toimivuuteen oli 58 henkilöä eli 50,9 % vastaajista. Tyytymättömyytensä yhteistyön toimivuuteen ilmaisi kahdeksan henkilöä eli 7 % vastanneista, jotka valitsivat vastausvaihtoehdon 1 tai 2.



KUVIO 7. *Asioitteni hoitoon liittyvä yhteistyö muiden tahojen kanssa on toimivaa (n=114)*

Myös väittämässä, jossa arvioitiin palveluohjauksen toimivuutta, syntyi hajontaa vastausvaihtoehtojen välille (kuvio 8). Reilu puolet eli 58,8 % vastaajista koki, että heitä ohjataan heidän tarvitsemiensa palvelujen pariin, mutta osa vastaajista koki palveluohjauksen voivan olla toimivampaa. Vastausvaihtoehdon 1 tai 2 valitsi seitsemän henkilöä eli 6,2 % vastaajista.



KUVIO 8. Minua ohjataan tarvitsemiä palveluiden pariin (n=114)

Vastaajat / haastateltavat kertoivat tarvittavien palvelujen pariin ohjaamisesta seuraavanlaisesti.

Tarvittaessa olen saanut riittävästi palvelua ja informaatiota minua koskevissa asioissa.

Minua ainakaan ei ole valistettu asioista että kun asunnottomana joudun ottamaan ensimmäisen vastaan tulevan asunnon 25 m(neliöjuuri) en saa enää muuttaa isompaan.

Lisätkää ohjaamisia.

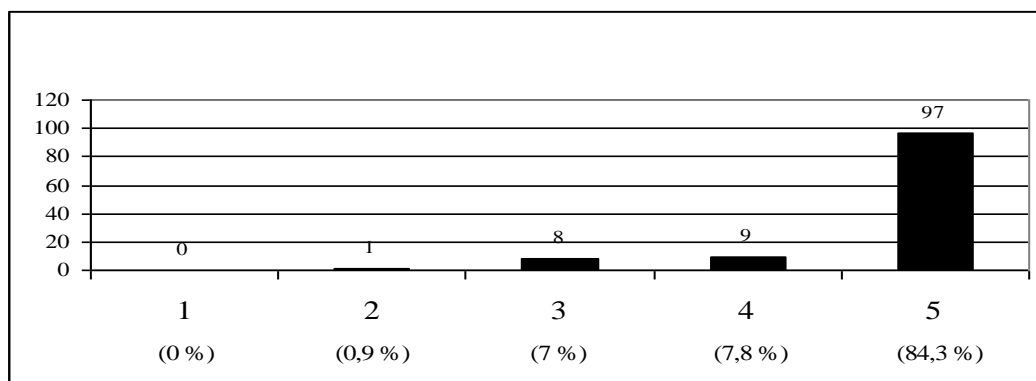
Mä sain sit tota sit täällä mä kuulin että vois niin ku vois hakea tukiasuntoa. No mä pistin niin ku tein sen hakemuksen ja tota noin hakemuksen ja sit mä siin meni jonkun aikaa, ei ei hirveen kauaa ees oikeestaan mitä mä muistelin siin ni, ei ei niin ku et mä sain sen sain sen asunnon.

Mä haluan siinä olla... Sanoin sillon aikoinaan kun mä sen tukiasunto mulle tota noin osotetiin. Mä sanoin että mä haluan tehdä siitä kodin.

6.2.2 Asunnottomien palvelujen toimitilat

Palvelun toimivuuteen liittyvät myös asunnottomien palvelujen käyttämät tilat. Asunnottomien palvelut on eriytynyt muista sosiaalitoimen erityispalveluista

omaksi yksiköksen vuonna 2003 ja tähän asiakkaat ovat tämän kyselyn perusteella erittäin tyytyväisiä (kuvio 9). Täysin tyytyväisiä siihen, että asunnottomien palvelut toimii omana yksikkönään, oli kyselyn mukaan 84,3 % vastaajista. Melko ja lähes samaa mieltä väittämän kanssa oli 17 henkilöä eli 14,8 % vastaajista.

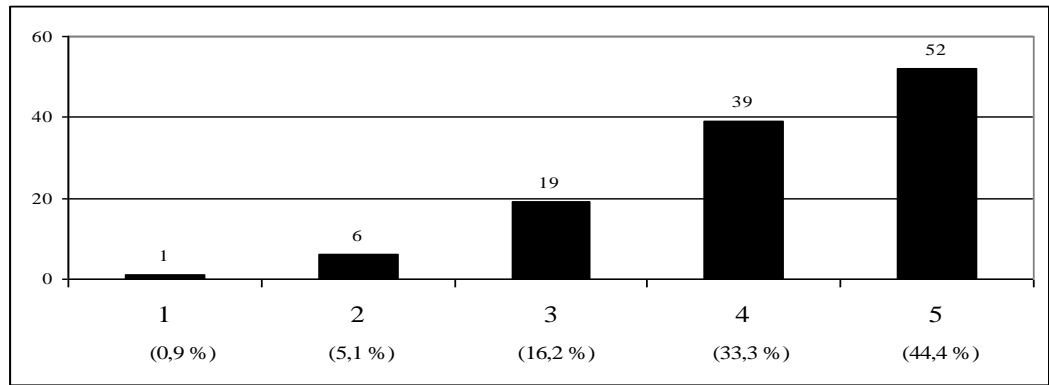


KUVIO 9. *On hyvä, että asunnottomien palvelut on oma yksikkönsä erillään muista sosiaalipalveluista (n=115)*

Vastaajat / haastateltavat kertoivat asunnottomien palvelujen omasta yksiköstä seuraavanlaisesti.

On ja just se et ollaa omassa porukassa, et ei tarvii katsella toisten katseita, ku kattoo nenänvartta pitki, olevinaa parempia ku ne ovat normaaleja sossun asiakkaita ja toi on joku asunnoton narkomaani.

Toimitilojen viihtyvyyteen ei oltu kyselyn mukaan aivan yhtä tyytyväisiä kuin asunnottomien palvelujen toimimiseen omana yksikkönään (kuvio 10). 52 henkilöä eli 44,4 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että asunnottomien palvelujen toimitilat ovat viihtyisät. Saman verran vastaajista, 44,6 % vastasi väittämään vastausvaihtoehdon 2, 3 tai 4. Vain yksi vastaaja oli väittämän kanssa täysin eri mieltä.



KUVIO 10. Asunnottomien palvelujen toimitilat ovat viihtyisät (n=117)

Vastaajat / haastateltavat kertoivat tilojen viihtyvyydestä seuraavanlaisesti.

Nää on iha sikahyvät.

Avulias ja viihtyisä ympäristö ja todella mukavat työntekijät.

Tääkihä, tää on oikee valosa, ei oo kaltereita ikkunois ja tyylii harmaan mustana.

6.2.3 Johtopäätöksiä palvelujen toimivuudesta

Asunnottomien palvelujen toimivuuteen oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä, joka voidaan todeta palvelujen toimivuuden yhteenvedosta (kuvio 11). Vastaajat kokivat, että heitä koskevat päätökset tulevat ajallaan, eikä niitä tarvitse odottaa kohtuuttomia aikoja. Koska monien asiakkaiden toimeentulotukihakemukset käsitellään kanslistien ajanvarauksella, saa asiakas päätöksen saman tien. Pienessä yksikössä työntekijöiden välinen yhteistyö on kiinteää ja työntekijöiden ollessa fyysisesti lähellä toisiaan voidaan asiakkaiden asioita käsitellä tehokkaasti. Yksi vastaaja ehdotti, josko päätöksiä voisi joskus tehdä puhelimitse. Toinen vastaaja kertoo näin tapahtuneenkin, hän kertoi saaneensa maksusitoumuksen apteekkiin puhelimitse.

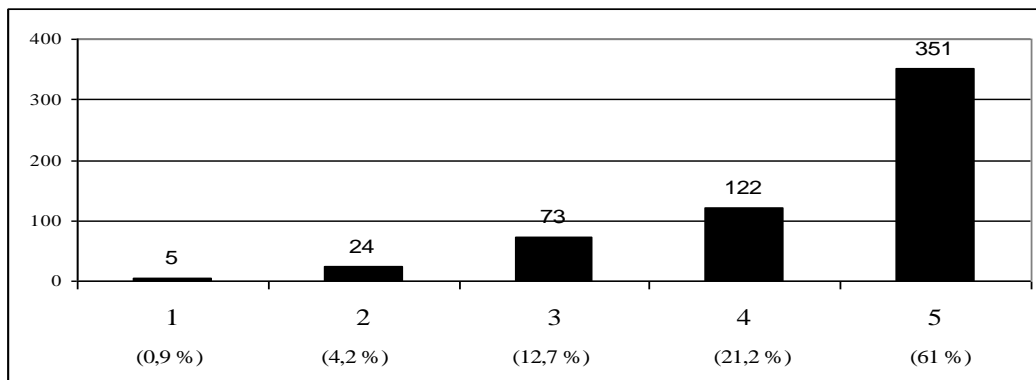
Vaikka asiakkaan asioihin liittyvään yhteistyöhön muiden tahojen kanssa oltiin pääosin tyytyväisiä, kokivat asiakkaat, että se voisi olla toimivampaa. Yhteistyön toimivuuteen vaikuttaa tahojen keskinäinen yhteistyön historia. Jos yhteistyötä on tehty paljon, niin yhteistyötahojen välille on muodostunut toimiva suhde. Yhteiset intressit ja päämäärät edesauttavat yhteistyön tavoitteellisuutta. Asiakkaan kokemukseen yhteistyön toimivuudesta vaikuttaa myös se, kuinka asiakas on otettu yhteistyöhön mukaan. Epätietoisuus asunnottomista asiakasryhmänä voi synnyttää ennakkoluuloja heidän kanssaan työskentelystä, jolloin yhteistyö muiden tahojen kanssa voi ontua. Jotkin yhteistyötahot voivat mieltää asunnottomien kanssa työskentelyn työlääksi ja jopa toivottomaksi. Asunnottomien palvelut pyrkii ajamaan aktiivisesti asiakkaidensa asioita eteenpäin ja murtamaan yhteistyökumppaneidensa mahdollisia ennakkoluuloja asunnottomista.

Yli puolet vastaajista koki asunnottomien palvelujen työntekijöiden ohjaavan asiakkaita riittävästi tarvitsemiensa palvelujen pariin. Tästä voidaan päätellä työntekijöiden olevan tietoisia palvelutarjonnasta, jolloin asiakkaan yksilölliset palveluntarpeet huomioidaan ja asiakkaita pystytään ohjaamaan tarvitsemiensa palvelujen pariin. Palveluohjaus on tärkeää, koska huono-osaisimmilla ihmisillä ei välttämättä ole resursseja tai taitoja hakeutua tarvitsemiensa palvelujen pariin.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä asunnottomien palvelujen erillisyyteen muista sosiaalitoimen erityispalveluista. Yksi tutkimukseen osallistuneista kertoi, että on kokenut arvostelua ja tuomitsemista muissa sosiaalipalveluissa. Asunnottomien palveluissa kuitenkin koetaan olevan hyvä ja asiakasystävällinen ilmapiiri, joka välittyy myös ulkopuolisille.

Asunnottomien palvelujen toimitiloja toivottiin viihtyisämmiksi, vaikkakin pääosin viihtyvyyteen oltiin tyytyväisiä. On todettava, että tämänhetkisen taloustilanteen vuoksi kunnilla ei ole taloudellisia resursseja parantaa tilojen viihtyvyyttä, eikä sen tulisikaan olla tärkeysjärjestyksessä kovin korkealla. Usein kuntien virastoissa ja toimitiloissa, kuten myös asunnottomien palveluilla, pintamateriaalit ja huonekalut ovat jo varsin kulutusta ja aikaa nähneitä. Tilojen viihtyvyyteen vaikuttaa kuitenkin myös tilaratkaisut sekä asiakkaiden henkilökohtaiset näkemykset

viihtyvyydestä. Viihtyvyys koetaan usein myös tunneperäiseksi asiaksi, johon vaikuttaa esimerkiksi toimitiloissa vallitseva myönteinen ilmapiiri. On tärkeää voida kokea olevansa tervetullut ja asioida omana itsenään.



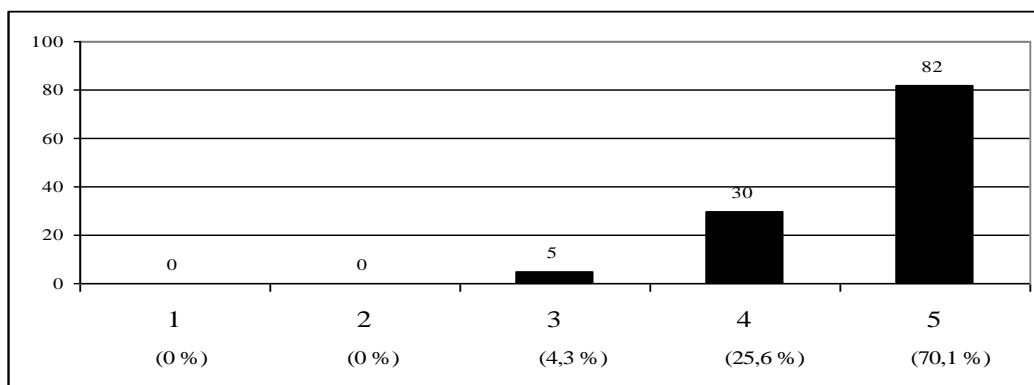
KUVIO 11. Yhteenveto palvelujen toimivuuden väittämistä (n=114–117)

6.3 Palvelujen saatavuus

Palveluiden saatavuutta tutkittiin asiakkaiden näkökulmasta viidellä eri väittämällä. Saatavuuden arviointi koostui palvelujen tavoitettavuudesta sekä asiakkaiden tietoudesta niistä palveluista, joihin heillä on oikeus. Tavoitettavuutta tarkasteltiin yksikön sijainnin ja aukioloaikojen sopivuuden sekä puhelinyhteyden ja tapaamisajan saamisen vaivattomuuden suhteen.

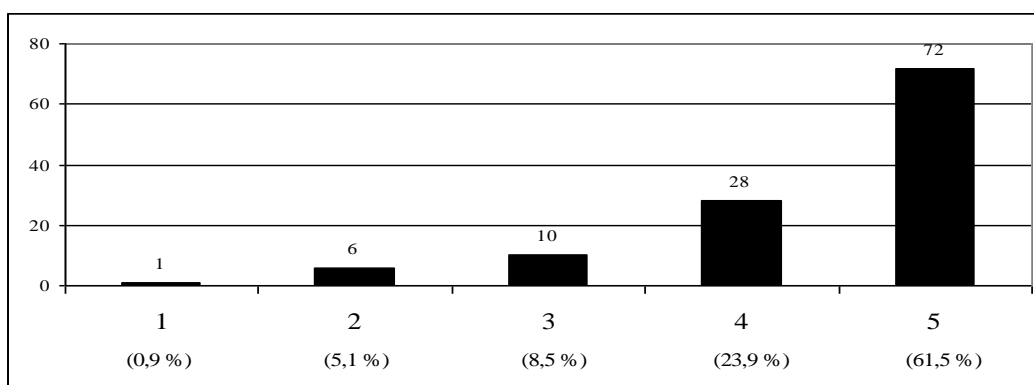
6.3.1 Asunnottomien palvelujen tavoitettavuus

Asunnottomien palvelujen tavoitettavuuteen liittyen tyytyväisimpiä oltiin yksikön sijaintiin (kuviot 12). Täysin tyytyväisiä yksikön sijaintiin oli 82 henkilöä eli 70,1 % vastaajista. Tyytyväisyytensä yksikön sijaintiin vastausvaihtoehdoilla 3 tai 4 ilmaisi 35 henkilöä eli 29,9 % vastaajista, kun taas täysin tai melko eri mieltä väittämän kanssa ei ollut kukaan vastaajista.



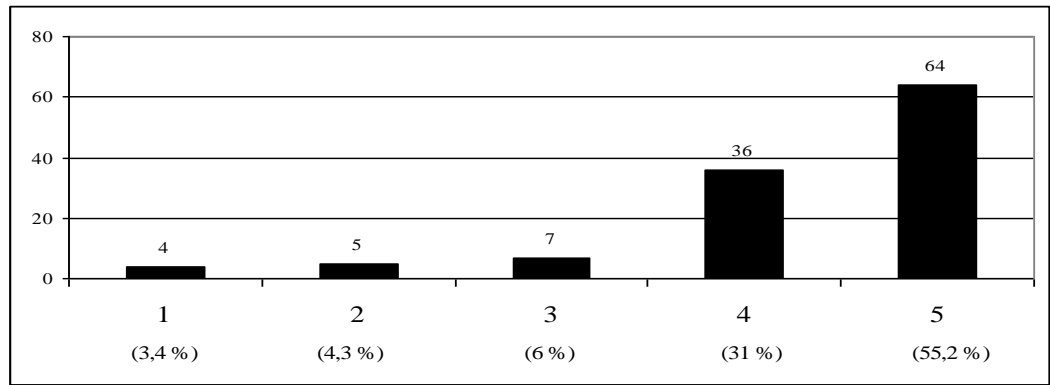
KUVIO 12. Asunnottomien palvelujen sijainti on mielestäni hyvä (n=117)

Toiseksi tyytyväisimpiä kyselyyn vastanneet olivat saatavuuteen liittyen asunnottomien palvelujen toimiston aukioloaikoihin (kuvio 13). Täysin tyytyväisiä aukioloaikoihin oli 72 henkilöä eli 61,5 % vastaajista. Lähes tyytyväisiä aukioloaikoihin oli 23,9 %, kun taas vastausvaihtoehdon 1, 2 ja 3 valitsi vain 17 henkilöä eli 14,5 % vastaajista.



KUVIO 13. Aukioloajat ovat minulle sopivat (n=117)

Työntekijän kanssa tapaamisajan saamisen vastaajat kokivat vaivattomaksi (kuvio 14). Valtaosa, yhteensä 100 henkilöä eli 86,2 % vastaajista vastasi olevansa täysin tai lähes tyytyväinen tapaamisajan saamiseen. Melko samaa mieltä väittämän kanssa oli seitsemän henkilöä eli 6 % vastaajista. Vain yhdeksän henkilöä eli 7,7 % vastanneista koki tapaamisajan saamisen työntekijälle hankalaksi.



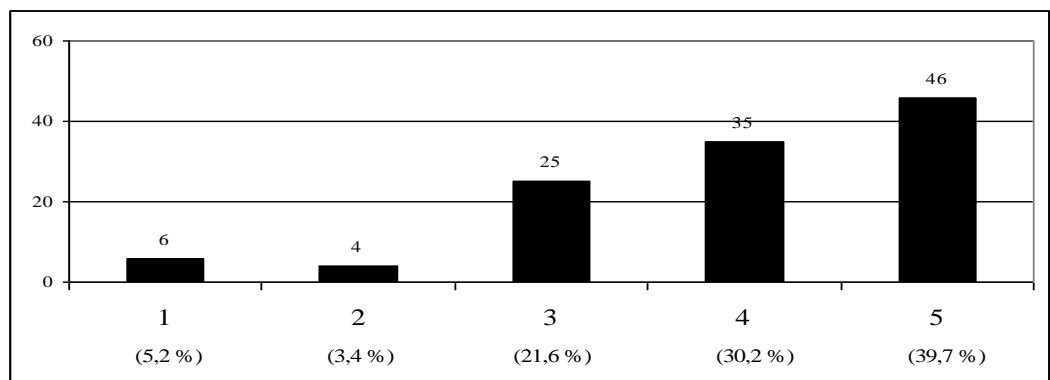
KUVIO 14. *Tapaamisajan saaminen työntekijälle on vaivatonta (n=116)*

Vastaajat / haastateltavat kertoivat tapaamisajan saamisesta työntekijälle seuraavanlaisesti.

Palvelua saa silloin kun sitä tarvii.

Joustavaa / suhtkoht nopeaa.

Heikoimman tuloksen asunnottomien palvelujen tavoitettavuudessa sai väittämä, jossa tarkasteltiin työntekijän tavoitettavuutta puhelimitse (kuvio 15). Täysin tyytyväisiä väittämään oli 46 henkilöä, eli 39,7 % vastaajista. Vastaavasti taas kymmenen henkilöä eli 8,6 % vastaajista koki puhelimitse yhteyden saamisen työntekijään vaikeaksi.



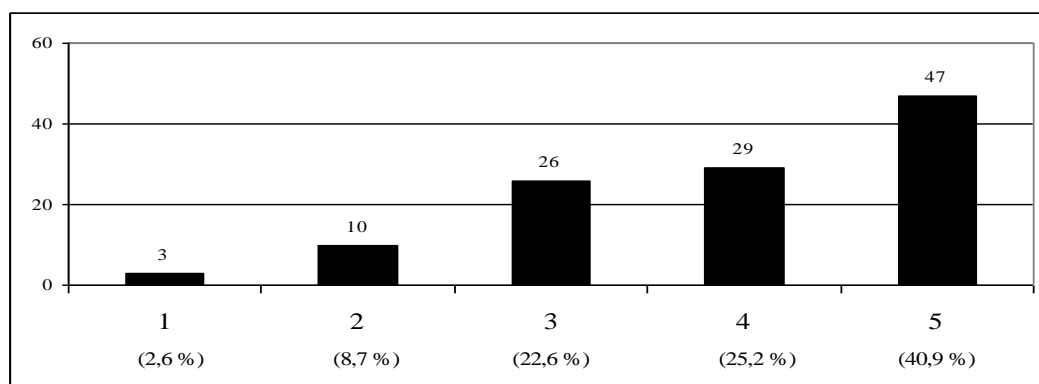
KUVIO 15. *Työntekijään on helppo saada yhteyttä puhelimitse (n=116)*

Vastaajat / haastateltavat kertoivat työntekijän tavoitettavuudesta puhelimitse seuraavanlaisesti.

Puhelinaika liian lyhyt.

6.3.2 Asiakkaiden tietoisuus palveluista, joihin heillä on oikeus

Valtaosa asiakkaista koki olevansa tietoisia palveluista, joihin heillä on oikeus ja 76 henkilöä eli 66,1 % vastaajista vastasikin olevansa täysin tai lähes samaa mieltä väittämän kanssa (kuvio 16). Kuitenkin 36 henkilöä eli 31,3 % vastanneista koki, etteivät aina ole täysin tietoisia palveluista, joihin heillä on oikeus. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli kolme eli 2,6 % vastaajista.



KUVIO 16. *Olen tietoinen palveluista, joihin minulla on oikeus (n=115)*

Vastaajat / haastateltavat kertoivat tietoisuudestaan palveluihin, joihin heillä on oikeus, seuraavanlaisesti.

Saatavien apujen / etujen etu voitaisiin kertoa tuen hakijalle selvästi.

Joo, kun oonha mä ollu koko ikäni fatan kirjoissa ja alaikäsenäkin mä oon ollu sossun huostaanottama. Tiedän nämä kuviot melkeen.

6.3.3 Johtopäätöksiä palvelujen saatavuudesta

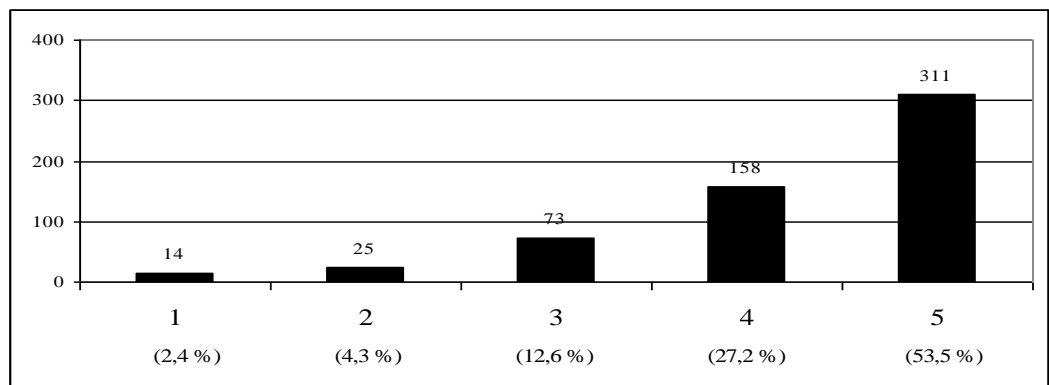
Palvelujen saatavuus sai kokonaisuutena kolmesta osiosta heikoimman tuloksen (kuvio 17), vaikka palvelujen saatavuuteenkin oltiin varsin tyytyväisiä. Valtaosa kyselyyn vastanneista oli erittäin tyytyväisiä asunnottomien palvelujen yksikön sijaintiin. Asunnottomien palvelujen sijainti Lahden keskustassa on varmasti asiakkaille oleellinen, sillä kulkeminen sinne onnistuu mutkattomasti esimerkiksi julkisilla liikennevälineillä tai kävellen.

Asunnottomien palvelut on avoinna asiakkaille maanantaista keskiviikkoon sekä perjantaina klo 8.30-11.00 ja 13.00-15.00 sekä torstaisin klo 13.00-15.00. Vastajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä aukioloaikoihin. Asunnottomien palvelujen aukioloaikoja voidaan pitää varsin tyypillisinä ajatellen kunnan virastoja ja toimipisteitä. Asiakkaan elämäntilanteesta riippuen asiointi asunnottomien palvelujen aukioloaikoina voi olla haasteellista työssäkäynnin tai elämänrytmin erilaisuuden vuoksi.

Tyytyväisyys tapaamisajan saamiseen työntekijälle kertoo, että asiakkaat saavat joustavasti tapaamisaikoja, eivätkä odotusajat kasva kohtuuttoman pitkiksi. Iso osa asiakastyytyväisyydestä koostuu asiakkaan kokemuksesta kohdatuksi tulemisesta. Asunnottomien palvelujen pieni työyhteisö mahdollistaa asiakkaiden asioiden hoitamisen myös ilman ajanvarausta ja esimerkiksi vahtimestari neuvoo päivittäin asiakkaita asiakkuuteen liittyvissä asioissa. Asunnottomien palveluissa on joka viikolle nimetty päivystävä työntekijä, joka päivittäin ottaa vastaan puolen tunnin ajan akuuteissa tilanteissa olevia asiakkaita.

Asunnottomien palvelujen sosiaalityöntekijällä ja sosiaalipalveluohjaajalla on soittoaika maanantaista perjantaihin klo. 11.00–12.00. Muina aikoina asiakkaiden on mahdollista saada puhelimitse yhteyttä kanslisteihin ja vahtimestariin ja he välittävät myös asiakkaiden mahdolliset soittopyynnöt sosiaalityöntekijälle ja sosiaalipalveluohjaajalle. Tarkasteltaessa palvelujen saatavuutta kokonaisuutena väittämä ”Työntekijään on helppo saada yhteyttä puhelimitse” sai eniten ”täysin eri mieltä” olevia vastauksia.

Asiakkaiden tietoisuus palveluista, joihin heillä on oikeus, vaihteli tutkimustulosten perusteella. Vajaa puolet vastaajista kuitenkin koki olevansa tietoisia palveluista, joihin heillä on oikeus. Osalla asiakkaista pitkä historia sosiaalipalvelujen asiakkaana on kerryttänyt tietoa omista oikeuksista palvelujen suhteen. Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että asunnottomien palvelujen työntekijät informoivat asiakkaita erilaisista palveluista, mikä on tärkeää erityisesti uusien asiakkaiden kohdalla.



KUVIO 17. Yhteenveto palvelujen saatavuuden väittämistä ($n=115-117$)

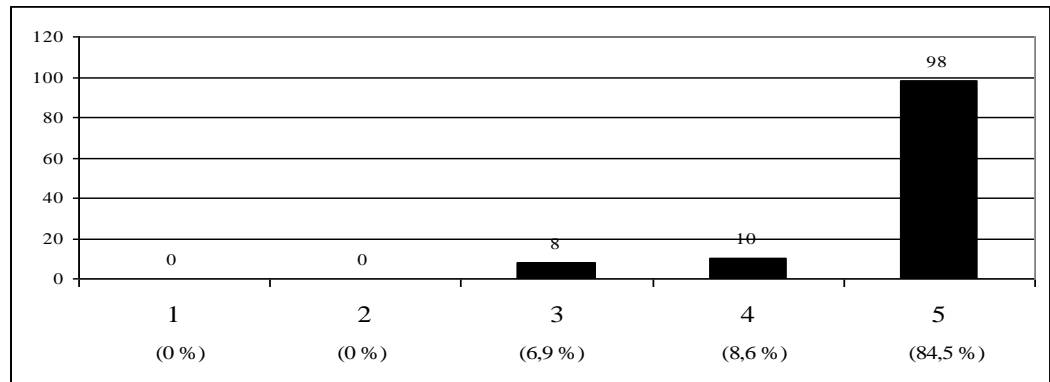
6.4 Palvelujen laatu

Palvelujen laadun arvioinnissa korostettiin asiakkaiden oikeutta ihmisarvoiseen kohtaamiseen. Yksi laadun arvioinnin mittari oli henkilökunnan ammattitaitoisuus. Toisena palvelun laadun arvioinnin mittarina oli asiakkaiden huomioiminen, jossa tarkasteltiin tasa-arvon toteutumista, asiakkaiden asianmukaista kohtelua sekä asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Väittämässä käsiteltiin myös asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisuuden näkemistä sekä tämän mielipiteen huomioonottamista häntä koskevilla asioilla.

6.4.1 Asiakkaan huomioiminen asunnottomien palveluissa

Asunnottomien palvelujen asiakkaat kokivat, että pääsääntöisesti heitä kohdellaan erittäin hyvin heidän asioidessaan toimistolla (kuvio 18). Valtaosa eli 84,5 % vas-

taajista oli täysin tyytyväisiä saamaansa kohteluun. Vain 18 henkilöä eli 15,5 % koki kohtelun voivan olla asianmukaisempaa, mutta vastasivat hekin olevansa lähes tai melko tyytyväisiä saamaansa kohtelun laatuun. Yksikään vastaajista ei valinnut väittämään vastausvaihtoehtoa 1 tai 2.



KUVIO 18. Minua kohdellaan tapaamisissa asianmukaisesti (n=116)

Vastaajat / haastateltavat kertoivat saamastaan kohtelusta seuraavanlaisesti.

Minut on otettu ihmisenä vastaan. Se on se kaikki tärkein.

Niin, että just se on paljo omasta käytöksestä kiinni, että jos alkaa heti haistattaa vittuu, nii, niin nii, ei oo mikää ihmeekkää et jos fatan muija on niinku heti että no tyylä et varmasti saa mitää, mut jos taas perustelee järkevästi ja osottaa tyylä et on luottamuksen arvone, ni kyl sit sillo o kaikki mahdollista.

Nii, niin ni, se ja totta kai niiku justiisa noitte naistenkaa asiointi sujuu iha hyvi ja ton vahtimestarin.

Täällä käy mieluisest asiakkaana.

Asiat ovat hoituneet hyvin. Henkilökunta asiallista.

Että mulle ainakii toi vahtimestari ollu aina tosi asialline.

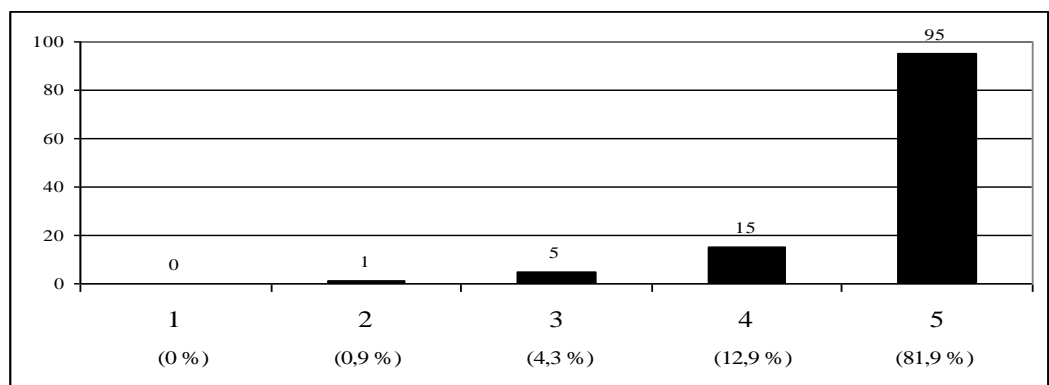
Ja eihän kaikilla oo aina hyvä päivä.

Siis kyl mut otettiin ihan hyvin vastaan, mut olin mä silleen vähän häpeissäni että se oli menny se tilanne siihen.

Mut se, että mä oon apua mä täält oon saanu niin ku tää on ainoa paikka niin ku mist mä oon saanu niin ku sen niin ku henki-

sesti ja sitten niin kun just niin ku se tupakkahomma ja kaikki tälläset ja asunto ja et on täällä mua on kohdeltu niin ku hyvin.

Myös asiakassuhteen luottamuksellisuuteen oltiin kyselyn mukaan hyvin tyytyväisiä (kuvio 19). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 95 henkilöä eli 81,9 % vastaajista ja lähes tai melko samaa mieltä oli 20 henkilöä eli 17,2 % vastaajista. Täysin tyytymätön asiakassuhteen luottamuksellisuuteen ei ollut kukaan vastaajista ja vain yksi ilmaisi tyytymättömyytensä valitsemalla vastausvaihtoehdon 2.



KUVIO 19. Koen suhteeni työntekijöihin luottamukselliseksi (n=116)

Vastaajat / haastateltavat kertoivat asiakassuhteen luottamuksellisuudesta seuraavanlaisesti.

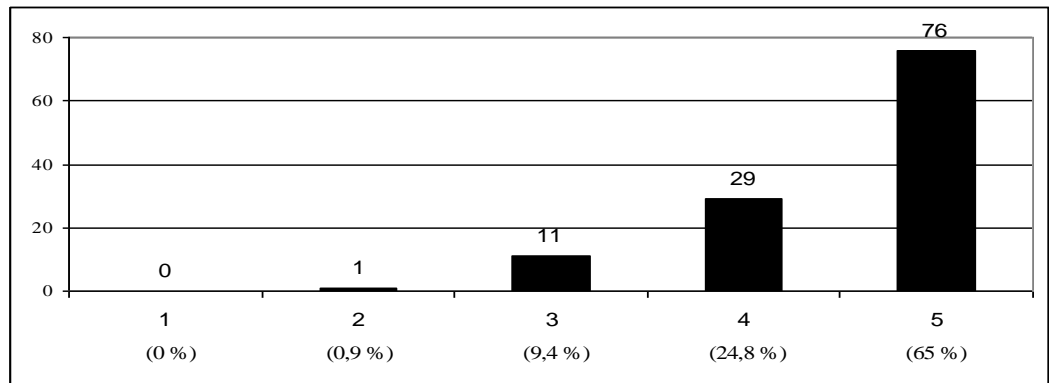
Se on hyvää ja luotettavaa.

Asiat hoituu, mutta ne ei ilmeisesti hoidu millään muulla kun olemalla rehellinen.

Et tota se nyt on sellast että sanotaan että uusii ihmisii tutustuminen on hirveen vaikeeta et niin ku niin ku lähtee kertomaa itestää ja noista asioistaa muuta ku ammattilaisille.

Omast puolest mä sanon et nää on niin ku henkisesti on aika henkisesti on niin ku hyvä paikka.

Tasa-arvon toteutumiseen asunnottomien palveluissa oli täysin tyytyväisiä 75 henkilöä eli 65 % vastaajista (kuvio 20). Lähes tai melko tyytyväisiä tasa-arvon toteutumiseen ilmaisi olevansa 40 henkilöä eli 34,2 % vastaajista. Vain yksi vastaaja valitsi vastausvaihtoehdon 2 ja ilmaisi näin tyytymättömyyttään tasa-arvon toteutumista kohtaan.



KUVIO 20. Tasa-arvo toteutuu palveluissa (n=117)

Vastaajat / haastateltavat kertoivat tasa-arvon toteutumisesta seuraavanlaisesti.

Nii mut niin se oikeesti se tasa-arvo, että se ei toteudu näissä paikoissa ikävä kyllä. Toisaalta se on ihan ymmärrettävää, mutta toisaalta taas ei ollenkaan ymmärrettävää.

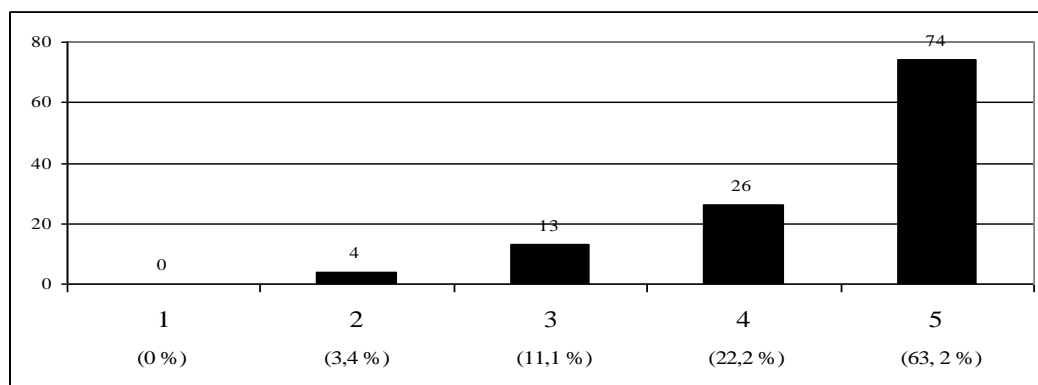
Tuissa, niiku justiisa, että naiset anoo ne mitä tahasa tyylä, nii ne saa täältä rahat niihi. Et ja miehet niiku ei kukaa mitää.

Mutta kyllä se johtuu myös hyvin paljo just miesten ongelmista tai käytöksestä, en tarkota et ain haistattaa vittuu, mutta sillee tyylä näkee, että suurin osa jätkistä on narkkareita tai juoppoja, tietää tyylä mihi ne rahat menee ja akat ku meikkaa naamasa, ni ei sitä nää nii tarkkaa, et ne o iha samanlaisia.

Riippuu olotilasta, et tuleeko just katkeraks, että millä tavalla se nainen, jolla ei välttämättä ole lasta kotona, tarvii yhtää enempää sitä pesukonetta, ku minä kell on niiku lapsi viikonloput aina ja viikollaki monesti. Nii, nii tyylä enemmänhän mä tarvitsisin sitä. Sen lapsen takia. Silti minä en saanu, mut se nainen sai.

Just ja akat kaikki huutaa, ei kaikki, mut hirveen yleistä suu väärällä, et tasa-arvo tasa-arvo ja silti ne haluaa ja oottaa, et niitä kohellaan niiku tyyläin just virastoissa eri tavalla, tuomioistuimissa, poliisilaitoksella ja kaikkialla. Niiku kohellaaki.

Kyselyyn vastanneet kokivat, että heidän tilanteensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti (kuvio 21). Täysin samaa mieltä ja samalla täysin tyytyväisiä tilanteensa kokonaisvaltaisuuden tarkasteluun oli 74 henkilöä eli 63,2 % vastaajista. Lähes tai melko tyytyväisiä taas oli 39 henkilöä eli 33,3 % kyselyyn vastanneista. Neljä vastaajaa ilmaisi tyytymättömyytensä tilanteensa kokonaisvaltaiseen tarkasteluun valitsemalla vastausvaihtoehdon 2.



KUVIO 21. Tilannettani tarkastellaan kokonaisvaltaisesti (n=117)

Vastaajat / haastateltavat kertoivat tilanteensa kokonaisvaltaisesta huomioimisesta seuraavanlaisesti.

Katsotaan, että ihminen pääsee elämisen alkuun.

Kaikki minua koskevat asiat on toiminut hyvin.

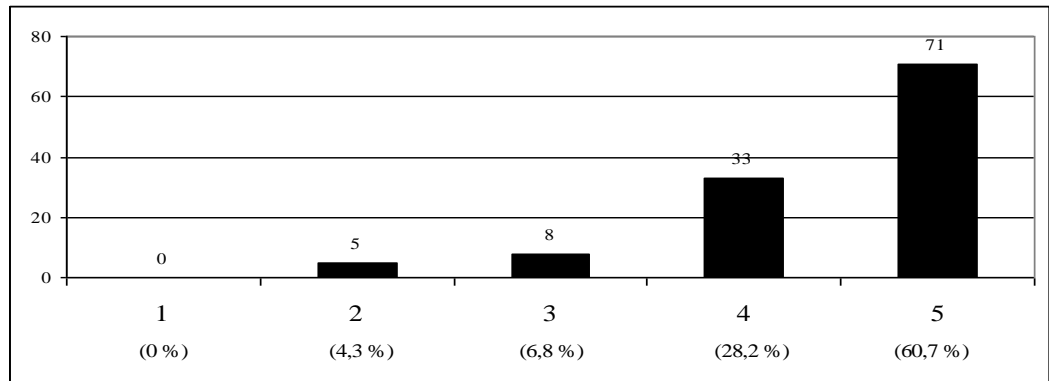
Asiani on hoidettu erittäin hyvin ja olen siitä tyytyväinen.

No esimerkiksi mulla on huumeitausta ni mä oon saanu siihenki tosi paljon tukea täältä.

No emmä tiedä sillee verrattaen mitä mä oon käyny tossa ihan tavan ni tääl on jotenkin, silleen että otetaan paljon enemmän huomioon, on silleen niinku.

Kyselyyn vastanneet pääosin kokivat, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon heitä koskevissa asioissa (kuvio 22). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 71 henkilöä eli 60,7 % vastaajista. Kolmannes eli 35 % vastaajista oli lähes tai melko

samaa mieltä väittämän kanssa. Vain viisi henkilöä eli 4,3 % vastaajista koki, ettei heidän omaa mielipidettään aina oteta huomioon heitä koskevissa asioissa.



KUVIO 22. *Mielipiteeni otetaan huomioon minua koskevissa asioissa (n=117)*

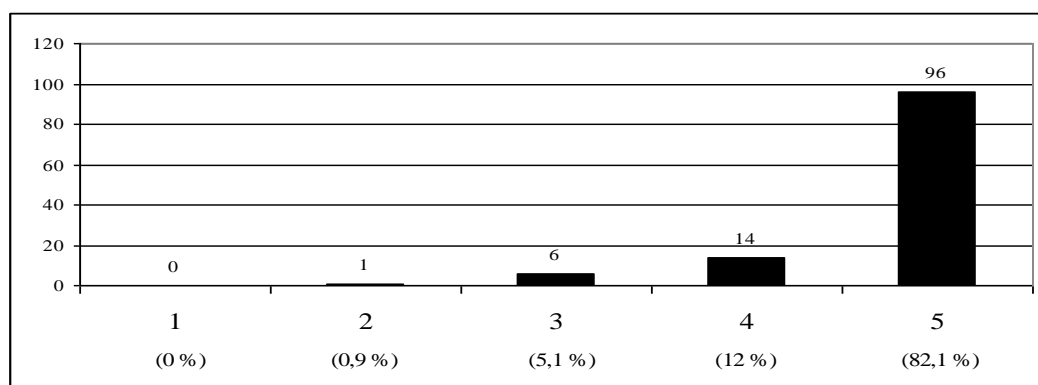
Vastaajat kertoivat heidän mielipiteensä huomioimisesta seuraavanlaisesti.

Äärimmäisen ymmärtäväisiä ja hyväntahtoisia ihmisiä, joita on nykypäivänä hankala löytää.

Et tääl on pelannu hyvin kaikki ja tääl on niin ku ymmärretty.

6.4.2 Asunnottomien palvelujen henkilökunnan ammattitaitoisuus

Kysyttäessä henkilökunnan ammattitaidosta olivat vastaajat varsin yksimielisiä, ja täysin tai lähes tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoisuuteen olikin 110 henkilöä eli 94,1 % vastaajista (kuvio 23). Vain seitsemän henkilöä kaikista vastaajista koki, että henkilökunnan ammattitaidossa olisi parantamisen varaa.



KUVIO 23. Henkilökunta on ammattitaitoista (n=117)

Vastaajat / haastateltavat kertoivat henkilökunnan ammattitaitoisuudesta seuraavanlaisesti.

Henkilökunta kuuntelee ja yrittää auttaa / ohjata ongelmassa.

Ammattitaitoista palvelua!

Vahtimestari erittäin mukava ja asiakkaat huomioiva.

Et ei mul oo mitää että nää on sen verran nähny varmasti että tota noi ni ne tietää jo kaikki metkut. Sehän se nyt on sellai osaa käsitellä ihmisiä.

6.4.3 Johtopäätöksiä palvelujen laadusta

Tutkimustulosten perusteella kolmesta osiosta palvelujen laatuun (kuvio 24) oltiin tyytyväisimpiä. Tutkimustulosten perusteella vastaajat kokivat heitä kohdeltavan tapaamisissa asianmukaisesti. Tästä kertoo vastauksien selkeä painottuminen vastausvaihtoehtoon täysin samaa mieltä eikä kukaan vastaajista valinnut vastausvaihtoehtoja täysin tai lähes eri mieltä. Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että asunnottomien palvelujen työntekijät ottavat asiakkaan vastaan ihmisenä kunnioittaen tämän ihmisarvoa. Asunnottomien palvelujen henkilökunnalla on tutkimustulosten perusteella taito kohdata asiakas tuomitsematta hänen elämänsä arvojaan. Asiakkaan arvoa ei asunnottomien palveluissa laske se, ettei asiakas ole tuottava yhteiskunnalle.

Vastaajat kokivat suhteensa työntekijöihin olevan luottamuksellinen. Luottamuksellisuutta lisää sekä työntekijän että asiakkaan avoimuus ja rehellisyys asiakastilanteessa, jolloin kummallekaan ei tule tunnetta siitä, että tilanteen kannalta oleellisia tietoja pidetään salassa. Toimivan asiakassuhteen kannalta luottamuksellisuus on oleellinen asia, jotta asiakas kokee olonsa turvalliseksi asiakastapaamisessa, jolloin omista vaikeistakin asioista on helpompi puhua.

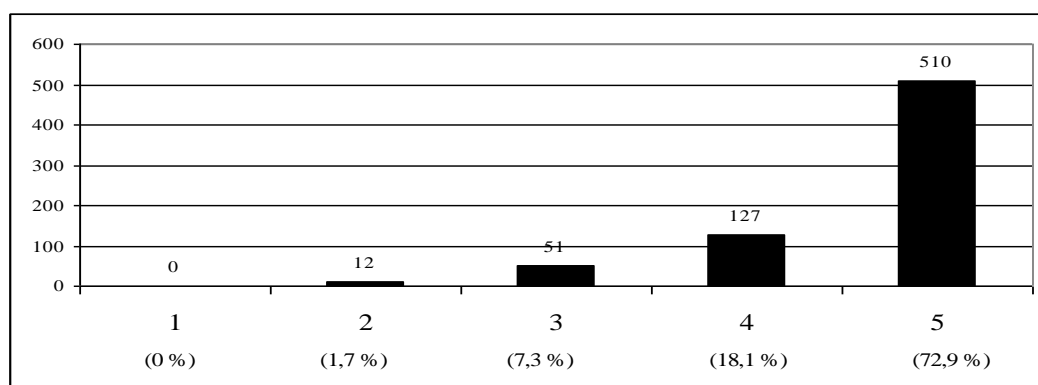
Vastauksien jakautumisen perusteella voidaan todeta, että tasa-arvo toteutuu asiakkaita kohdatessa ja heidän kanssa työskenneltäessä ilman syrjintää. Tasa-arvon toteutuminen palveluissa väittämä on laaja ja se on ymmärrettävissä monella eri tapaa, mikä tulee huomioida tutkimustuloksia analysoitaessa. Tutkimuksessa väittämällä tarkoitettiin asiakkaiden tasa-arvoisuutta. Tutkimustuloksista ilmeni kritiikkiä nais- ja miesasiakkaiden välisestä tasa-arvon toteutumisesta ja naisten koettiin saavan miehiä helpommin taloudellista tukea. Nämä kokemukset ovat subjektiivisia ja sosiaalityöntekijä sekä sosiaalipalveluohjaaja arvioivat jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen taloudellisen tuen myöntämiseen toimeentulotuen soveltamisohjeita noudattaen.

Tutkimustulosten mukaan asunnottomien palvelujen asiakkaat kokivat heidän tilanteensa tarkastelun kokonaisvaltaiseksi. Asunnottomien palveluissa asiakkaan tilanne kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaan tarvitsema ohjaus ja tuki on yksilöllistä ja laaja-alaista. Työntekijät huomioivat asunnottomuuden lisäksi myös asiakkaan asunnottomuuden taustalla olevat syyt sekä muut tuen tarpeet. Kokonaisvaltainen tilanteen huomioiminen ja tukeminen sisältävät asumisasioiden auttamisen lisäksi esimerkiksi päihdehoitoon ohjausta ja taloudellisen tuen arviointia.

Asunnottomien palvelujen asiakkaat kokivat tutkimustulosten perusteella, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon heitä koskevissa asioissa. Tämä kertoo henkilökunnan näkevän asiakkaan oman elämänsä asiantuntijana ja asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan otetaan huomioon esimerkiksi suunnitelmia laadittaessa. Koska sosiaalityön yhtenä työmuotona on kontrolli, näkyy se esimerkiksi toi-

meentulotuen myöntämisessä, jolloin asiakkaan mielipiteitä ei aina voida ottaa huomioon, vaan päätösten tekoa ohjaavat toimeentulotuen soveltamisohjeet.

Tutkimukseen osallistuneet asunnottomien palvelujen asiakkaat pitivät tutkimustulosten perusteella henkilökuntaa ammattitaitoisena. Ammattitaito koostuu monista asioista ja erityisesti eettisyys voidaan nähdä sosiaalityön perustana. Eettisyys korostuu asunnottomien palvelujen työntekijöiden ammattitaidossa, koska työntekijät pitävät aidosti asiakkaiden puolia ja puolustavat heidän oikeuksiaan. Asunnottomien palvelujen työntekijöiden ammatillisuudessa korostuu myös sosiaalityön prosessimaisuus ja siinä käytettävät työtavat. Ammattitaitoon kuuluu oman rajallisuuden ymmärtäminen sekä sen hyväksyminen ja rohkeus kysyä ja ottaa asioista selvää. Kanslistit lisäävät osaltaan työyhteisön moniammatillisuutta ja heidän työnkuvansa on laaja-alainen. Kanslistien pitkä kokemus asunnottomien parissa työskentelystä nähdään työyhteisön vahvuutena. Tutkimustuloksissa tuli esiin useasti vahtimestarin kunnioittava suhtautuminen asiakkaisiin, mikä on tärkeä osa koko asunnottomien palvelujen työskentelyn laadukkuutta, koska vahtimestari kohtaa päivittäin monia erilaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita. Koko asunnottomien palvelujen henkilökunta koetaan tutkimustulosten perusteella ammattitaitoiseksi ja osaavaksi.



KUVIO 24. Yhteenveto palvelujen laadun väittämistä ($n=116-117$)

6.5 Kokemuksia asunnottomuudesta

Tutkimuksen haastatteluosiossa saatiin myös tietoa haastateltavien kokemuksista ja ajatuksista liittyen asunnottomuuteen. Haastattelujen avulla tutkimuksen kohde-ryhmä sai ikään kuin kasvot ja asunnottomuuden inhimillisyyks tuli näkyvämmäksi. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena olikin saada asunnottomien ääntä kuuluviin ja antaa asunnottomien palvelujen asiakkaille mahdollisuus tuoda mielipiteensä julki ulkopuolisen tahon kautta. Tutkimuksen aineistosta nousi esiin seuraavanlaisia esimerkkejä asunnottomuudesta, joita tutkimukseen osallistuneet olivat kokeneet:

Sitä ennen olin asuin liki kolme kuukautta mettässä

No mul oli matkalaukku ja mä nukuin kavereilla ja rappukäytävissä ja kaikis tälläis näin mis oli lämmin. No se oli ihan hirveen stressaavaa, mut toisaalta sitten ku käytti niit huumeita ni ei sil ollu niin välii.

Ei ne (asunnottomat) varmaan tee missään suhteessa tota noin itteään näkyväks. Mut, tota noin antaako näitten vartioitten lakisääteinen, mitä hyö joutaa tai joutuu pitämään tota noin, älä mene niitten vartioitten silmien eteen ole aina piilossa... Elikkä sillä sillä tavallahan sinä irtaannut tavallaan tästä nykymaailman porukasta, että et sä voi sanoa sitä että mä menen kattoon että onko torilla vitosella silakoita. Että oo aina piilossa.

..ku mä pääsin vankilasta, ei mul ollu niin ku mitää. Mul oli kassilliin vaatteita jotain.

Minä en omille läheisille, mul on kaks lasta. Ei tienny siitä minun asunnottomuudesta, mettässä asumisesta yhtään mitään.

Varsinki kyl mä muistan koulukodista heti ku pääsin pois, ni kaaverin kaa asuttiin autossakin sillo nuorena jätjänä. Nii, mutta se oli enemmän semmosta, mikskä sitä sanotaan, sellasta niiku hienoo aikaa olevinaa. Nykyään ku joutuis samaa elää, ni ei kestä ollenkaa kyllä.

Kun minähän nyt en tarvi oikeestaan elämässäni mitään muuta ku sen, että minäkin olen olemassa.

Ihan sama että jos linnaa joutu ni linnaa joutu. Ei sil ollu mitää niin ku väliä, ei sil ollu, se oli ihan sama.

Niin Lahdessa kuin muissakin kaupungeissa, joissa asunnottomuutta on paljon, on pyritty lopettamaan asuntolatoiminta ja siirrytty pienasumismuotoon sekä vuokra-perustaiseen tuettuun asumiseen ja tukiasumiseen. Monet vangit vapautuvat vankilasta ilman vakinaista asuntoa ja asunnon löytyminen vapautumisen jälkeen ei ole aina nopea prosessi. Tästä syystä ihmiset voivat joutua asumaan kyseenalaisissa majapaikoissa, joita vuokraavat yksityiset ihmiset. Tutkimustuloksista ilmeni kriittisyyttä näihin majapaikkoihin ja niiden turvallisuuteen ja ilmapiiriin.

Minä sanon erittäin paljon kiitoksia että mä pääsin tosta asuntolahommasta pois hyvissä ajoin.

Se ei siinä, yrität yöllä nukkuu ni joku räyhää siel sit siellä, no ne nyt on just sellasiin kaikkein pahimpia pesäkkeitä. Ei sellasii pitäis ees niinku olla olemassa, ei vaikka mitenkää, ei ei ei voida kasata niinku juoppoja, narkkareita yhteen rykelmään. Se, se on aika se rupee olee jo aika tulenarka tilannekki jo tietty. Ku siel sattuu, sielläkin sattu kaikennäköstä, et ei siin.

...se että pääsit vankilasta ja meet asumaan sellaseen omakotitaloon mis on neljä viis erilailla erilailla päihteisiin kallellaan ja tota noi ni, mistä se nyt oivallisempi tapa jatkaa, jatkaa viinan, huumeitten, kaikkien käyttöä ja tota noin ni, sit aika nopeesti lipeää sinne lain väärällekkii puolelle.

Ennakkoluulot ja vääristyneet mielikuvat asunnottomuudesta ovat yleisiä eikä asunnottomuuden inhimillisyys tule juuri missään esille. Kuka tahansa voi kuitenkin joutua asunnottomaksi erilaisten vaikeiden elämäntilanteiden vuoksi, varsinkin jos sosiaalisia ongelmia, kuten työttömyys ja päihdeongelma, alkaa kasaantua useampia samanaikaisesti. Pelkkä asunnon menetys esimerkiksi avioeron vuoksi voi myös johtaa asunnottomuuteen ja sitä kautta muiden sosiaalisten ongelmien kasautumiseen. Tutkimustulosten perusteella asunnottomuus ja siihen usein liittyvä päihdeongelma aiheuttavat ihmisessä leimautumista, josta on vaikea päästä eroon. Kenenkään ihmisen arvoa ei kuitenkaan tulisi mitata ihmisen tuottavuuden tai yhteiskunnan hyödyllisyyden kautta, vaan yhteiskunnan tulee huolehtia ja arvostaa jokaista sen jäsentään. Tutkimusaineistosta ilmeni monenlaisia ajatuksia ja kokemuksia leimautumisesta ja ennakkoluuloista.

Mä mä luulen että jokaisen pitäis ite kokea se se se asunnottomuus niinku kokea se jollain tavalla jollain tavalla ja sitte ehkä sitä sitä sellasta ymmärtämystä... Mut se o vaan että jotkuu jotkuu ne ei tiedä, ku ei asioist tiedetä.

Onha niitä joka ryhmässä tai niiku sillee, juopot kattoo narkkareita ja narkkarit kattoo juoppoja nenänvartta tyylii. Sillee iha siel alimmas kastis.

Ni se seki on vähän sellai että menee, koska se on justii että mä katon sen vielä että sit tuomitaa nii hirveen helposti, koska me meit kumminki on nii hirveen vähän täs Suomen maas näitä rikollisia ja linnassa istuneita.

Nii ne varmaa tyylii aattelee, et menetetty tapaus, niiku varmasti ajattelee fata näi.

...Ainoa vaa että mä en oo tuottava ihminen tälle yhteiskunnalle että siitä, siitä mä saan viel pyyhkeit tuol esimerkiksi lääkäris käynnit kaikki nää ne on helvetin vaikeita. Se on ihan, se on mä mä sanon ihan suoraan että eläinlääkäris eläimiä kohdellaa paljon paremmin. Ku on esimerkiksi C-hepatiitin hommannu itelle ni se on aika kauhee jo että. Ni tota noi mä kävin näyttämäs sitä (jalkaa) ni, se tulee se sairaanhoitaja siihen, mis on kaikki odotushuoneessa kailottamaan hirveeseen äänee, että tääl pitää kaikki sit siivota sun jälkeen ku sul on toi C-hepatiitti. Jee, vittu hauskaa kuulla.

...Et ei oo auttanu yhtää että yrittää parantaa tapansa tollai noi. Joku leima ku on ni se sit pysyy.

Tutkimustuloksista nousi esiin tavoitteiden ja päämäärien asettamista ja niihin pyrkimistä. Työnteko ja sitä kautta itsensä hyödylliseksi tekeminen koettiin tärkeäksi. Kuitenkin hyväksyttävänä pidettiin myös rikollista elämäntapaa ja sitä kautta hankittua toimeentuloa. Tutkimustuloksista nousi esiin myös tahto pärjätä ja selviytyä elämässä eteenpäin. Omaan elämäntilanteeseen oltiin suhteellisen tyytyväisiä ja vaikka oma elämäntapa erosi valtaväestön tavasta elää, olivat tutkimukseen osallistuneet sinut itsensä ja elämänsä kanssa.

Mut kyl se niiku oikeesti työ on parasta terapiaa niiku silleen että siitä tulee kaikkein paras olo ihmiselle niiku ku vertaa just kamaa tai. Tai no jos ollaa rehellisiä, ni hyvä rikos, mist saa paljo rahaa, ni siit tulee parhaat kiksit, mut niini sillee puhtain hyvä olo tulee siitä työnteosta.

Et ei täs tää on vaa taistelua eteenpäin, eteenpäin. Mut se must joskus mä viel toivoisin se että mä saattasin ehkä joskus tehdä jotain jotain jotain jotain hyödyllistäkii.

Mä oon se mikä mä oon, ja enkä muuks muutu. Tottakai mul on sillee että ois hienoa, jos pääsis kamasta eroo. Rikoksista en halua ikinä eroo toisaalta. Mutta lusia en halua. Niini yritän olla sillee et oon onneline, ja nyt oon aika lailla onneline.

Ystävät ja sukulaiset tietysti ollu toisaalta huolissaa, niiku mut taas toisaalta just saavat luottaa että pärjään.

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus muodostuu reabiliteetista ja validiteetista. Tutkimuksen validiteetti on hyvä, kun se on onnistunut mittaamaan sitä, mitä on ollut tarkoituskin mitata. (Vilkkä 2007, 150, 152.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa asunnottomien palvelujen asiakkaiden tyytyväisyyttä saamiaan palveluja kohtaan. Tutkimus onnistui mittamaan tyytyväisyyttä ja sen tuloksia voidaan pitää luotettavina.

On kuitenkin syytä kyseenalaistaa kyselylomakkeen väittämien ymmärrettävyyttä. Väittämät on laadittu tutkijoiden olettamusten perusteella, eikä voida olla varmoja, ovatko vastaajat lähestyneet väittämiä samasta näkökulmasta. Tutkimustuloksia analysoitaessa on kuitenkin lähdetty siitä olettamuksesta, että vastaajat ovat ymmärtäneet väittämien tarkoituksen. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvä pohtia myös kuinka tarkkaan vastaajat ovat kyselylomakkeen täyttäneet, koska ei voida tietää ovatko ne täytetty vain ”vastaamisen ilosta” vai ajatuksen kanssa. Jokainen vastauslomake tuo kuitenkin arvokasta tietoa tutkimuskysymyksiin.

Määrällisen tutkimuksen reabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen tulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta (Vilkkä 2007, 149). Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala toteutti asiakas/potilaskyselyn marraskuussa 2008 ja siihen vastasivat myös asunnottomien palvelujen asiakkaat. Tarkkaa lukumäärää vastaajista ei ole tiedossa, sillä samassa yhteenvedossa asunnottomien palvelujen asiakkaiden kanssa olivat myös Nikulan asumispalvelujen asiakkaat. (Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala 2008b.) Verrattaessa tätä tutkimusta Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan teettämään kyselyyn, voidaan todeta, että tulokset ovat samansuuntaiset. Tämä kertoo tutkimuksen paikkansapitävyydestä ja luotettavuudesta. Tutkimus on objektiivinen, sillä sen toteuttaneet tutkijat ovat puolueettomia suhteessa asunnottomien palveluihin.

Laadullisen tutkimuksen reabiliteettia nostaa tutkijoiden tarkka selostus tutkimuksen kaikista vaiheista. Tutkimuksessa tehdyistä haastatteluista tulee kertoa esimer-

kiksi olosuhteet, haastatteluihin käytetty aika, häiriöksi koetut tekijät ja myös haastattelijoiden itsearviointi tilanteesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227.) Aineiston hankinta osiossa kuvattiin haastattelutilanteita ja niihin liittyneitä häiriötekijöitä. Itsearviointia löytyy seuraavasta luvusta, mikä käsittelee tutkimuksen eettisyyttä. Joidenkin tutkimukseen osallistuneiden mahdollinen päihtymystila pakotti tutkijoita ohjailemaan kysymyksillä aihetta takaisin tutkimuksen tarkoitukseen. Jokaiselle haastateltavalle annettiin kuitenkin tilaa kertoa haluamistaan asioista ja ohjailu tehtiin mahdollisimman hienovaraisesti. Tutkimuksen luotettavuuden säilyttämiseksi tehtiin yksi epäonnistuneesti nauhoitettu haastattelu kaksi kertaa. Haastattelijalla oli muistissa haastattelun pääpiirteet, mutta tutkimuksen luotettavuuden kannalta oli oleellista saada haastateltavan ajatukset sanasta sanaan tallennettua.

8 TUTKIMUKSEN EETTISYYS

Tutkijan ammattietiikka tarkoittaa eettisiä periaatteita, sääntöjä, normeja, arvoja ja hyveitä, joita tutkijan tulisi noudattaa harjoittaessaan omaa ammattiaan. On osattava toimia tilanteen mukaan käyttäen omaa luovaa ongelmanratkaisukykyä. Ihminen ei toimi pelkästään yksilönä, eivätkä hänen arvonsa, tarpeensa ja vastuunsa määräydy vain hänen omasta toiminnastaan, vaan myös siitä yhteisöstä tai ryhmästä, jossa hän toimii. Tutkimusetiikka on yhteydessä ammatteihin ja ammattikuntiin, joihin liittyvät vastuu sekä velvollisuudet ja oikeudet. Tutkimusta tehdessä ei voi välttyä eettisten kysymysten käsittelemiseltä. Tutkimusprosessin aikana tulee alati reflektoida omaa toimintaansa ja tutkimuksen tarkoitusperiä sekä niiden eettisyyttä.

Kyselylomaketta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon useita seikkoja. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia, eivätkä ne saa sisältää keskenään ristiriitaisia asioita. (Mäkinen 2006, 92.) Kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin ja muotoiltiin huolellisesti ja vastaajalla oli vastuu siitä, mitä halusi paljastaa ja jakaa omista kokemuksistaan tutkimukselle. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja vastaajan ei tarvinnut paljastaa henkilöllisyyttään. Henkilötiedot olivat tutkimuksen kannalta epäolennaisia, eikä siksi ollut tarkoituksenmukaista niitä kysyä. Ainostaan ne vastaajat, jotka olivat kiinnostuneita haastatteluun osallistumisesta, jättivät yhteystietonsa.

Tämän tutkimuksen laadullinen osuus sisälsi haastatteluja, joihin tuli pyytää lupa yhteistyökumppaniltamme asunnottomien palveluilta ja Lahden kaupungilta sekä ennen kaikkea itse haastateltavilta. Haastatteluihin osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Eettisesti perusteltua oli myös se, että haastateltavilla oli oikeus kieltäytyä ja perääntyä haastattelusta jo luvan annettuaankin, ilman perusteluja. Tutkimusta tehdessä tulee myös sopia siitä, miten tutkimusaineistoa käsitellään, kuinka se tuodaan julki ja mitä sille tehdään tutkimuksen päätyttyä (Mäkinen 2006, 81). Näistä edellä mainituista tiedoista informoimme haastateltavia, jotta he olivat tietoisia antamansa aineiston käsittelytavoista.

Haastatteluja tehdessä tuli huomioida aiheen arkaluonteisuus ja lähestyä aihetta asianmukaisilla ja hienotunteisilla kysymyksillä sekä antaa aikaa haastateltavan vastauksille. Tutkijoille on tärkeää saada tavoitettua haastateltavan tapa kertoa asiastaan ja kerronnan rytmi. Haastateltavia ei saa painostaa eikä johdatella mihinkään, vaan haastattelun tulee edetä hänen ehdoillaan. Mitään yhtä oikeaa haastattelutapaa ei ole olemassa, vaan jokainen haastattelu voidaan nähdä ainutlaatuisena. (Granfelt 1998, 40.)

Koska asunnottomuus koskettaa ihmistä henkilökohtaisesti, vaati se erityistä eettistä osaamista ja hienotunteista lähestymistapaa. Eettiset kysymykset oli otettava huomioon tutkimusprosessin alkuvaiheessa, tietoa hankkiessa sekä sitä käsiteltäessä. Mäkinen (2006, 79) peräänkuuluttaa teoksessaan tutkijan lojaaliutta kohde-ryhmäänsä kohtaan. Tutkimusta tehdessä on tärkeä pohtia miksi tutkimusta tehdään ja mikä sen tarkoitus on. On mietittävä, millaisten asioiden kysyminen on tutkimuksen kannalta oleellista ja tarkoituksenmukaista. Kuitenkin tutkimuksen kannalta on ehdottoman tärkeää kysyä juuri asiakasryhmän mielipidettä ja näkökantaa tutkittavasta aiheesta. Asunnottomuuden ja asunnottomien palvelujen kokeminen ovat henkilökohtaisia ja yksilöllisesti koettuja asioita, jolloin kukaan muu ei niistä pysty paremmin kertomaan, kuin asunnottomat itse.

Haastatteluissa oli tärkeää osata reagoida erilaisiin ja muuttuviin tilanteisiin sekä mukauttaa omaa käyttäytymistä sen mukaan. Tuli osata olla herkkä aistimaan erilaisia tunnetiloja ja ilmapiiriä, joista sai tietoa sanallisen viestinnän lisäksi. Haastatteluissa oli tilanteita, joissa oli haasteellista ymmärtää haastateltavan motiiveja, jolloin oli tärkeää pohtia haastateltavan arvopohjaa, jonka mukaan hän toimii. On ensiarvoisen tärkeää kunnioittaa erilaisia kulttuureja, uskontoja ja tapoja, jotka ovat läheisesti sidoksissa ihmisen arvoihin ja uskomuksiin.

Haastattelutilanteessa otettiin huomioon se, että asioiden käsittely voi avata vaikeita asioita ja niille varattiin aikaa. Haastattelutilanteista pyrittiin tekemään mahdollisimman kiireettömiä ja luontevia. Haastattelussa annettiin arvoa myös hiljaisuudelle, koska tällöin annettiin haastateltavalle aikaa pohtia ja koota ajatuksiaan. Hiljaisuus on keskustelussa olennainen elementti ja sille tulee antaa tilaa. Kuiten-

kin hiljaisuuden sietäminen oli haastattelijoille haasteellista ja siihen tuli kiinnittää huomiota, jottei edennyt haastattelussa liian nopeatempoisesti.

Tutkimusta tehdessä ei haastatteluun halukkaiden nimiä ja yhteystietoja ole oleellista säilyttää. On myös huomattava, ettei tutkimuksessa tule julki mitään sellaista, josta tutkimukseen osallistuja olisi mahdollista tunnistaa. (Kuula 2006, 110.) Haastateltavien nimet ja henkilöllisyydet eivät olleet tutkimuksen kannalta oleellisia ja jo yksityisyyden suojan vuoksi haastattelut toteutettiin ja kirjoitettiin julki siten, etteivät haastateltavien henkilöllisyydet paljastuneet missään tutkimuksen vaiheessa. Haastatteluja litteroidessa huomioitiin, että haastateltavien ajatukset, näkökulmat ja mielipiteet tulivat sellaisena tutkimuksessa esille, kuin he olivat sen tarkoittaneet. Litteroimme haastattelut sanasta sanaan, jolloin ne vastasivat todellisuutta täysin.

Plagiointi on jonkun toisen tekstin esittäminen omanaan (Kuula 2006, 37). Aineistoa käsiteltäessä huomioitiin, että plagiointi on kiellettyä. Tutkijan tulee arvostaa muita tutkijoita ja näin käyttää muiden aineistoa asianmukaisesti hyväksi. Tekstin tulee olla itse jäsenneltyä eri lähteistä ja lähteitä etsittäessä ja valittaessa tulee tutkijan olla kriittinen sekä kyseenalaistaa lähteitä ja niiden tuottamaa tekstiä ja aineistoa. Lähdekritiikin avulla tutkija arvioi saamansa tiedon luotettavuutta ja tutkijan tulee kiinnittää huomiota erityisesti lähteen aitouteen, riippumattomuuteen, alkuperäisyyteen ja puolueettomuuteen. (Mäkinen 2006, 128.)

Eettisyyden huomioiminen tutkimuksessa on oleellista, koska se varmistaa osaltaan työn laadukkuuden. Opinnäytetyö kuten mikä tahansa tutkimus tulee tehdä niin, ettei se missään vaiheessa loukkaa kohderyhmäänsä. Erityisen tärkeää on, että läpi prosessin säilytetään vilpittömän arvostus ja kunnioitus tutkimukseen osallistuneita kohtaan.

9 POHDINTA

Asunnottomuus on näkynyt sosiaalisena ongelmana kautta aikojen. Uskomme, että aikaisemmin vahvempana näkynyt yhteisöllisyys on vaikuttanut asunnottomuutta vähentävänä tekijänä. Ihmisten suhtautuminen asunnottomiin on ollut myönteisempi, mikä näkyi esimerkiksi asunnottomien työllistämässä ja asuttamisessa maatiloilla, jolloin hyöty oli molemminpuolinen. Yhteisöllisyyden karistessa sekä maaltamuuton ja kaupungistumisen yleistyessä asunnottomien asema on heikentynyt yhteiskunnassamme.

Asunnottomuuden ei yleisesti koeta kuuluvan suomalaisen hyvinvointivaltioon ja monilla ei ole tietoa esimerkiksi asunnottomien todellisesta määrästä. Koska asunnottomat eivät ole julkisuudessa näkyvä osa yhteiskuntaamme, ei heitä ikään kuin ole olemassa. Asunnottomuuden näkyväksi tekeminen onkin tärkeää, jotta asiasta tulisi helpommin lähestyttävä ja asunnottomuus nousisi yleisiin keskusteluihin. Asunnottomuutta pidetään monesti itseaiheutettuna eikä asunnottomille sen vuoksi riitä sympatiaa. Elämän nurjalle puolelle halutaan ummistaa silmät vaikka tosiasialla asunnottomuus on elämäntilanteiden summa ja voi kohdata kenet tahansa. Ennaltaehkäisevän työn merkitys korostuu myös asunnottomuuden torjumisessa, jolloin ongelmiin, kuten päihdeongelmaan, velkaantumiseen ja asumisvalmiuksien puutteisiin, puututaan jo varhaisessa vaiheessa.

Viime vuosikymmenien aikana köyhyys on noussut uudelleen syyksi asunnottomuuteen. Pitkäaikaistyöttömyyden ja velkaantumisen aiheuttamat ongelmat näkyvät nimenomaan asunnottomuudessa, mutta myös muissa ongelmissa. Nykypäivän taloustilanteeseen vaikuttava taantuma nostaa jälleen huono-osaisuuden otsikoihin, mikä on hieman kyseenalaista, koska taloudellisen nousukauden aikana kukaan ei enää muista marginaaliryhmiä. Huono-osaiset, kuten asunnottomat, eivät kuitenkaan talouden parantuessa häviä kuin otsikoista.

Tutkimuksemme tekemistä motivoi tutkimustulosten hyödynnettävyys asunnottomien palvelujen käytännön työssä. Tutkimuksen tekeminen olisi tuntunut turhautavalta ilman konkreettista tarvetta ja hyötyä. Yhteistyö asunnottomien palvelujen

työntekijöiden kanssa oli toimivaa ja heidän kanssaan oli ilo työskennellä. Työyhteisö oli kiinnostunut tutkimuksesta koko prosessin ajan ja he ohjasivat meitä aina tarvittaessa. Asunnottomien palvelujen työntekijöiden motivaatio tutkimusta kohtaan näkyi myös tutkimusaineiston hankinnassa. Erityisesti vahtimestarin sekä kanslistien aktiivisuuden ansiosta tutkimusaineiston otoksesta tuli merkittävän kokoinen. He tarjosivat päivittäin kyselylomaketta toimistolla asioineille asiakkaille.

Asunnottomien palvelujen työntekijät kokivat tärkeäksi saada tietoa asiakkaidensa kokemuksista palvelujen suhteen. Tämä kertoo mielestämme työntekijöiden asiakaslähtöisyydestä ja halusta kehittää palveluja vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Tutkimustulokset varmasti motivoivat työntekijöitä työskentelemään asunnottomien parissa ja auttavat näkemään oman työn merkityksellisyyttä. Tällainen erityisesti asunnottomille suunnattu palvelupiste on merkittävä ja olisikin ihanteena, että samanlainen löytyisi suurimmista kunnista. Tarve asunnottomille kohdennetuille palveluille on ollut olemassa jo vuosien ajan aikaisemmin esitettyjen asunnottomuustilastojen valossa.

Tutkimusaineistomme määrästä voidaan päätellä asunnottomien haluavan ottaa kantaa ja tuoda mielipiteensä julki asunnottomien palveluista ja yleisesti asunnottomuuteen liittyvistä kokemuksista. Tutkimustuloksista ilmeni, että asunnottomien palvelujen asiakkailla on sanottavaa, mutta usein kuuntelijaa ei tahdo löytyä. Mielestämme kaikilla tulisi olla yhtäläiset vaikuttamismahdollisuudet ja heistä joiden ääni ei kuulu päällimmäisenä, tulisi olla kiinnostuneempia.

Tätä tutkimusta tehdessä on noussut paljon esiin aihealueita, joista olisi mielenkiintoista saada lisää tutkittua tietoa. Tällä hetkellä käynnissä olevat asunnottomuuden vähentämiseen liittyvät hankkeet olisivat hyödyllisiä tutkimuksen kohteita. Hankkeiden päättymisen jälkeen olisi hyvä arvioida minkälaisia muutoksia hankkeet ovat saaneet aikaan ja miten näihin mahdollisiin muutoksiin ja asetettuihin tavoitteisiin on päästy. Tässä tutkimuksessa asunnottomien ajatuksia ja kokemuksia omasta elämästä pystyimme tuomaan esiin vain pintapuolisesti, jonka vuoksi olisi kiinnostavaa saada aiheeseen liittyen syvempää tietoa. Tutkimuksesta

jäi mieleemme asunnottomien halu kertoa omasta elämäntilanteestaan sekä elämänhistoriastaan. Erityisesti nuorten asunnottomien määrän nousu on mielestämme huolestuttavaa ja kokisimmekin tärkeäksi nuorten asunnottomuuden taustalla olevien syiden tarkemmin tutkimisen. Kuten tässä tutkimuksessa on jo usein tuotu esille eivät asunnottomien kanssa työskentelyn tulokset aina ole selkeästi havaittavissa eivätkä varsinkaan mitattavissa, mikä osaltaan lisää työn haasteellisuutta. Oman työn arvostaminen ja työn tulosten näkeminen lisää työssä viihtymistä ja oman työn merkityksellisyyttä. Tämän vuoksi asunnottomien palvelujen työntekijöiden tai kenen tahansa marginaaliryhmien parissa työskentelevien työssä jaksamista olisi tärkeää tarkastella.

Tämä tutkimus on antanut meille monipuoliset mahdollisuudet käyttää omia vahvuuksia ja kiinnostuksen kohteita hyväksi. Tutkimusprosessia ovat tukeneet saamamme käytännön kokemukset asunnottomuudesta ja kyseisen kohderyhmän kanssa työskentely. Olemme kasvaneet ihmisinä tutustuessamme erilaisiin ihmisiin ja persooniin ja saaneet näin tietoa, jota ei mistään kirjoista voi lukea. Tutkimusryhmänä toimimme mutkattomasti yhdessä ja keskinäinen vuorovaikutuksemme on ollut avointa koko tutkimusprosessin ajan. Yhdessä työskenteleminen ei ollut meille uutta, vaan aikaisempi yhteistyö on luonut pohjaa luottamukselliselle suhteelle. Keskinäinen luottamus tutkimusryhmässämme on mahdollistanut avoimen ajatusten ja mielipiteiden vaihdon. Koemme kolmen hengen ryhmämme olleen tutkimuksemme rikkaus, sillä se on antanut tutkimukselle ja erityisesti tutkimustulosten analysoinnille erilaisia näkökulmia, jotka olemme kuitenkin saaneet aina sovitettua yhteen. Olemme kokeneet tässä ryhmässä olemisen turvalliseksi ja jokainen on saanut työskennellä omana persoonanaan, jolloin erilaiset luonteenpiirteemme ovat täydentäneet toisiaan. Läpi tutkimusprosessin on meillä tutkijoina ollut yhtenäiset intressit ja päämäärät tutkimuksen suhteen. Meille on ollut tutkimuksen tekijöinä tärkeää, että työllämme on ollut tarkoitus ja merkitystä. Tutkimuksen tekeminen on ollut sopivassa suhteessa sekä haastavaa että antoisaa ja sen antamat tiedot ja kokemukset ovat olleet ainutlaatuisia.

LÄHTEET

Airola, A. 2009. Kriminaalihuoltolaitoksen Lahden aluetoimiston apulaisjohtaja. Sähköinen haastattelu 29.6.2009.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2009. Asunnottomat 2008. Selvityksiä 3/2009. [viitattu 28.6.2009]. Saatavissa:
<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=22868&lan=fi>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Granfelt, R. 1998. Kertomuksia naisten kodittomuudesta. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Granfelt, R. 2003. Vankilasta kotiin vai kadulle? Vangit kertovat asunnottomuudesta. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Granfelt, R. 2005a. Vapautuvien vankien tuettu asuminen. Teoksessa Hynynen, R. (toim.) Asuntoja ja tukea asunnottomille. Arviointi tuetun asumisen toimintamalleista. Helsinki: Ympäristöministeriö Suomen ympäristö 745. 119–158.

Granfelt, R. 2005b. Marginaalitarinat ammattikäytäntöjen kehittämisen aineksina. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niirikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia kustannus. 240–258.

Hassi-Nuorluoto, L. 2000. Asunnottomuus viranomaistulkinnoissa. Teoksessa Heikkilä, M. & Karjalainen, J. (toim.) Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros. Tampere: Gaudeamus. 154–166.

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus 5.-6. painos. Helsinki: Edita.

Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes tutkimuksia 123. Helsinki: Stakes.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. Uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hugg, S. 2009. Sosiaaliohjaaja. Nikulan asumispalvelut. Haastattelu 22.6.2009.

Huvinen, K., Juvonen, L., Sovijärvi, I., Karppinen, P. & Vaaramo, A-M. 2002. Asunnottomat asiakkaat terveydenhuollon sosiaalityön haasteena. Sosiaalinen raportointi asunnottomuudesta Peijaksen sairaalassa ja alueen psykiatrian poliklinikoilla vuonna 2000, 1/2002. Helsinki: Stakes.

Juurinen, P. & Virtanen-Olejniczak, K. 2008. Asunnottomuuden ytimessä. Teoksessa Hirvilammi, T. & Laatu, M. (toim.) Toinen vääräyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 141–155.

Karsikas, V. 2009. Oma Koti –hankekatsaus. PAAVOn ohjausryhmä 10.3.2009 [viitattu 11.6.2009] Saatavissa:
<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=22822&lan=fi>

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Vastapaino

Kärkkäinen, S-L. 2005. Minne häviää asunnoton mielenterveysongelmainen? Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lahti, T. (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes. 293–318.

Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala. 2008a. ”Ovessa oma nimi” hanke asunnottomuuden vähentämiseen Lahdessa.

Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala. 2008b. Lahden kaupungin asiakas / potilaskyselyt marraskuussa 2008 [viitattu 27.9.2009]. Saatavissa:
[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/9E2020D615D2A70FC225758B00471CEC/\\$file/yhteenveto_kyselyt112008.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/9E2020D615D2A70FC225758B00471CEC/$file/yhteenveto_kyselyt112008.pdf)

Lahden kaupungin asuntopoliittiset linjaukset 2007–2008. [viitattu 3.9.2009]. Saatavissa:
[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/45D28BFBAD8CE08DC225735D0042DBC8/\\$file/nettiversio_raportti.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/45D28BFBAD8CE08DC225735D0042DBC8/$file/nettiversio_raportti.pdf)

Lahden kaupunki. 2009a. Nikulan asumispalvelut. [viitattu 21.8.2009]. Saatavissa:
<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/EC90284DE6D7BE7EC225753B003AACD8>

Lahden kaupunki. 2009b. Aikuissosiaalityön kansio. Yhteistyö ja työnjako asunnottomien palveluiden ja sosiaalipalveluiden yksikön kesken.

Lahden sosiaali- ja terveyspalveluiden organisaatiokaavio. 2009. [viitattu 8.4.2009]. Saatavissa:
[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/EE771485BB33214BC225753D00370DE3/\\$file/1.1.2009Organisaatiokaavio_internet.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/EE771485BB33214BC225753D00370DE3/$file/1.1.2009Organisaatiokaavio_internet.pdf)

Laki asunto-olojen kehittämisestä 919/1985. Annettu Helsingissä 29.11.1985. [viitattu 11.8.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1985/19850919>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000. [viitattu 11.8.2009]. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lehtonen, L. & Salonen, J. 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Mäntysaari, M. 2008. Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Helne, T. & Laatu, M. (toim.) Vääryyskirja. 4. painos. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 115–132.

Pääkaupunkiseudun asunnottomien palvelujen kehittämisyksikkö. Asunnottomuudesta. [viitattu 9.2.2009].

Saatavissa: <http://www.socca.fi/asunnottomuus/asunnottomuudesta.htm>

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Rikosseuraamusvirasto. 2008. Oma koti- hankesuunnitelma. Muistio.

Ruotsalainen, S. 2005. Syrjäytyminen – syrjäyttäminen. Syrjäytymisen tarkastelua talouden, yhteiskunnallisten toimijoiden ja sosiaaliturvan näkökulmasta. Helsinki: TA-Tieto.

Semeri, J. & Norolahti, H. 2009. Vs. sosiaalityöntekijä & vs. sosiaalipalveluohjaaja. Asunnottomien palvelut. Haastattelut 6.3.2009 ja 9.9.2009.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Sosiaaliturvan suunta 2005–2006. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Kaste-ohjelma 2008–2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6.

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. [viitattu 11.8.2009]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Talentia 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.

Tiitinen, V. 2009. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen erikoissuunnittelija. Puhelinhaastattelu 11.8.2009.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Törrönen, J. 2005. Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lahti, T. (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huonosuaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes. 15–37.

Valli, R. 2001a. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. 2001b. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. 100–112.

Valokivi, H. 2004. Lainrikkajan ääni auttamisjärjestelmässä. Teoksessa Jokinen, A., Huttunen, L. & Kulmala, A. (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. 115–133.

Valtion ja Lahden kaupungin välinen aiesopimus (2008–2009) pitkäaikaisasunnotomuuden vähentämiseksi 2008.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

LIITE 1. KYSELYLOMAKE

LIITE 2. TEEMAHAASTATTELU- RUNKO

KYSELYLOMAKE

Olemme sosionomi-opiskelijoita Lahden ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä asunnottomien palvelujen asiakkaiden ajatuksista liittyen palvelujen laatuun, saatavuuteen ja toimivuuteen. Kyselylomakkeen täyttämiseen kuluu vain muutama minuutti ja voit kysyä neuvoa sitä tarvitessasi. Käsitlemme vastauksesi luottamuksellisesti, eikä vastaajan henkilöllisyys tule ilmi tutkimuksen missään vaiheessa. **Kyselylomakkeet ovat ainoastaan opinnäytetyön tekijöiden käytettävissä ja nähtävissä.**

PERUSTIEDOT

Sukupuoli	Ikä	Asiakassuhteen pituus	Asutko tukiasunnossa?
<input type="checkbox"/> mies	<input type="checkbox"/> 18-30	<input type="checkbox"/> alle 1 vuotta	<input type="checkbox"/> kyllä
<input type="checkbox"/> nainen	<input type="checkbox"/> 31-50	<input type="checkbox"/> 1-3 vuotta	<input type="checkbox"/> en
	<input type="checkbox"/> 51-65	<input type="checkbox"/> yli 3 vuotta	
	<input type="checkbox"/> yli 65		

KYSYMYKSET

Ympyröi mielipidettäsi lähinnä oleva numero. Käytössäsi on asteikko 1 (täysin eri mieltä väittämän kanssa) ... 5 (täysin samaa mieltä väittämän kanssa).

PALVELUJEN TOIMIVUUS

	täysin eri mieltä			täysin samaa mieltä	
1. Minua koskevat päätökset tulevat kohtuullisessa ajassa. (toimeentulotuki yms.)	1	2	3	4	5

LIITE 1/2

	täysin eri mieltä			täysin samaa mieltä	
2. Asioitteni hoitoon liittyvä yhteistyö muiden tahojen kanssa on toimivaa (esim. A-klinikka, Pitkämäki, työvoimatoimisto yms.)	1	2	3	4	5
3. On hyvä, että asunnottomien palvelut on oma yksikkönsä erillään muista sosiaalipalveluista	1	2	3	4	5
4. Asunnottomien palvelujen toimitilat ovat viihtyisät	1	2	3	4	5
5. Minua ohjataan tarvitsemieni palvelujen pariin	1	2	3	4	5

Haluaisin vielä sanoa palvelujen toimivuudesta sen, että

PALVELUJEN SAATAVUUS

	täysin eri mieltä			täysin samaa mieltä	
6. Tapaamisajan saaminen työntekijälle on vaivatonta	1	2	3	4	5

	täysin eri mieltä			täysin samaa mieltä	
7. Aukioloajat ovat minulle sopivat	1	2	3	4	5
8. Työntekijään on helppo saada yhteyttä puhelimitse	1	2	3	4	5
9. Olen tietoinen palveluista, joihin minulla on oikeus	1	2	3	4	5
10. Asunnottomien palvelujen sijainti on mielestäni hyvä	1	2	3	4	5

Haluaisin vielä sanoa palvelujen saatavuudesta sen, että

PALVELUJEN LAATU

	täysin eri mieltä			täysin samaa mieltä	
11. Minua kohdellaan tapaamisissa asianmukaisesti	1	2	3	4	5
12. Mielenpiteeni otetaan huomioon minua koskevissa asioissa	1	2	3	4	5
13. Tasa-arvo toteutuu palveluissa	1	2	3	4	5

	täysin eri mieltä			täysin samaa mieltä	
14. Henkilökunta on ammattitaitoista	1	2	3	4	5
15. Tilannettani tarkastellaan kokonaisvaltaisesti	1	2	3	4	5
16. Koen suhteeni työntekijöihin luottamukselliseksi	1	2	3	4	5

Haluaisin vielä sanoa palvelujen laadusta sen, että

HAASTATTELU

Teemme mielellämme tutkimuksen puitteissa myös muutaman haastattelun. Olisitko sinä halukas kertomaan meille kokemuksistasi asunnottomien palvelujen asiakkaana? Mikäli haluat osallistua haastatteluun, jätäthän yhteystietosi alla olevalle riville, niin otamme sinuun yhteyttä. Kiitos!

NIMI: _____ PUH: _____

Kiitokset ajastasi ja vastauksistasi!

Valmiiseen opinnäytetyöhön voit tutustua vuoden 2009 lopussa asunnottomien palvelujen toimipisteessä.

Hanna Lange, Elina Nuutinen ja Tiia Ventovuori
Lahden ammattikorkeakoulu

TEEMAHAASTATTELURUNKO

- Ikä, asiakkuuden kesto ja asumismuoto
- Minkä takia olet alun perin ottanut yhteyttä asunnottomien palveluihin?
- Onko palvelu vastannut omia odotuksia ja koetko saaneesi apua ongelmiisi?
- Jos ajatellaan asunnottomien palvelujen kokonaisuutta, mikä on mielestäsi palveluissa hyvää?
- Jos ajatellaan asunnottomien palvelujen kokonaisuutta, missä haluaisit tapahtuvan muutosta tai mitä tulisi kehittää?
- Miten koet yhteiskunnan, viranomaisten, sukulaisten ym. suhtautumisen asunnottomuuteesi?
- Mitkä tekijät ovat aiheuttaneet asunnottomuutta sinun kohdallasi